„Stabilirea relațiilor ne oferă recompense inimaginabile. Alegerea vă aparține.“
– Nicholas Boothman

Cum să construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puțin

Nicholas Boothman

autorul cărții
Cum să construiești relații de afaceri în 90 de secunde... sau mai puțin





EDITURA AMALTEA

cum să construieşti relaţii personale

în 90 de secunde... sau mai puţin

Nicholas Boothman





EDITURA AMALTEA
www.amaltea.ro

Versiunea 1.0 standard RIF1

Aprecieri

„Cum să creăm o primă impresie bună – este o problemă constantă… dar Nicholas Boothman ne oferă o soluție foarte simplă pentru ca toată lumea să o poată folosi în relațiile personale şi de afaceri.”

MARTIN EDELSTON, editor,
Bottom Line/Personal

„Informațiile clare şi uşor de aplicat pe care ni le oferă Boothman ne asigură un atu la care putem apela oricând în timpul unui interviu pentru ocuparea unui post vacant.”

RICK HASKINS, autorul lucrării
Brand Yourself: How to Create a Unique Identity for a Brilliant Career

Dedicație

Îi dedic această carte lui Wendy, fireşte.

Mulțumiri

Ce sincronizare extraordinară! Vreau să-i mulțumesc frumoasei mele prietene, Kerry Nowensky, care mi-a „ordonat”: „Pune totul pe hârtie! Acum!” Îngerului meu păzitor, Dorothea Helms, care mi-a spus: „E timpul să-ți iei un impresar bun.” Impresarului meu minunat, Sheree Bykofsky, care mi-a oferit din plin încurajarea şi dăruirea sa. Editorului atât de carismatic, Peter Workman, care se dăruieşte trup şi suflet unei cărți şi promovează cele mai bune talente. Şi când crezi că am spus totul, mi-aduc aminte de uluitoarea Sally Kovalchick, care te uimeşte cu talentul ei extraordinar de a metamorfoza un manuscris într-o carte finită.

Tuturor vreau să le ofer mulțumirile şi recunoştința mea profundă. Voi sunteți dovada vie că oamenii reprezintă resursa noastră cea mai valoroasă.

Prefață

Nu este greu să descoperim „secretul” succesului. Cu cât învățăm mai bine arta construirii relațiilor personale, cu atât calitatea vieții devine mai bună.

Am descoperit pentru prima dată secretele stabilirii relațiilor cu semenii noştri în perioada carierei mele ca fotograf în domeniul modei şi publicității. Indiferent dacă lucram cu un singur manechin pentru o pagină din revista *Vogue* sau cu 400 de oameni îmbarcați pe o navă de croazieră norvegiană în scopul promovării acesteia, am înțeles că arta fotografică nu însemna doar relația dintre modele şi aparatul de fotografiat, ci stabilirea unei legături armonioase între mine şi oamenii pe care îi fotografiam. În plus, nu avea nici o importanță dacă şedința foto avea loc în holul hotelului Ritz din San Francisco sau într-o cabană dărăpănată pe un munte din Africa: principiile stabilirii rapportului[1] sunt universale.

Din câte îmi amintesc, mi-a fost întotdeauna uşor să mă înțeleg cu oamenii. Este acesta un har? Suntem înzestrați oare cu un talent nativ care ne ajută să ne înțelegem cu semenii noştri sau învățăm aceste lucruri pe parcursul vieții? Şi dacă reuşim să le învățăm, le putem împărtăşi celor din jur? M-am hotărât să aflu răspunsul la aceste întrebări.

Ştiam din experiența mea îndelungată (25 de ani) în domeniul artei fotografice, lucrând pentru reviste din întreaga lume, că atitudinea şi limbajul trupului sunt extrem de importante în crearea unei impresii vizuale puternice – reclamele din reviste au la dispoziție mai puțin de două secunde ca să capteze atenția cititorului. Ştiam, de asemenea, că limbajul trupului şi tonalitățile vocii joacă un rol vital în procesul de relaxare a persoanelor complet străine, determinându-le să coopereze. Cel de-al treilea aspect pe care l-am înțeles este faptul că alegerea anumitor cuvinte poate să stârnească interes şi acțiune în aproape toate situațiile.

---

[1] (n. red: pentru documentare în privința Programării Neuro-Lingvistice consultați lucrarea ***NLP - Calea succesului*** apărută la Editura Amaltea)

Înarmat cu aceste informaţii, m-am hotărât să sondez şi mai mult lucrurile.

De ce ni se pare mai uşor să stabilim relaţii cu anumiţi oameni în defavoarea altora? De ce pot să am o discuţie interesantă cu o persoană pe care abia am cunoscut-o, în timp ce alt individ o consideră pe această persoană plictisitoare sau periculoasă? Se întâmplă ceva – fără îndoială – la nivelul subconştientului nostru, dar despre ce este vorba?

În acest moment al căutării mele am avut şansa să descopăr primele studii realizate de doctorii Richard Bandler şi John Grinder de la UCLA despre un subiect cu un titlu impresionant: Programarea Neuro-Lingvistică – pe scurt, NLP Am descoperit astfel în cercetările acestor doctori multe dintre lucrurile pe care eu le făceam intuitiv ca fotograf, lucruri pe care ei le-au analizat şi le-au clasificat în „arta şi ştiinţa perfecţionării personale". Prin intermediul acestui izvor extraordinar de idei şi perspective noi, ei au scos în evidenţă faptul că oamenii au un „simţ preferat". Dacă vom identifica acest simţ, vom putea deschide porţile ferecate ale inimii şi minţii unei persoane.

Pentru că păşeam acum pe un nou drum, am lăsat deoparte aparatele de fotografiat şi mi-am concentrat atenţia asupra mecanismului interior al oamenilor, dar şi asupra înfăţişării lor exterioare. Am studiat câţiva ani alături de doctorul Bandler la Londra şi New York şi am obţinut diploma de doctor în NLP. Am analizat Modelele de Limbaj Irezistibil în Statele Unite, Canada şi Anglia şi am studiat toate materialele referitoare la rolul creierului în procesul de construire a relaţiilor. Am lucrat cu actori de teatru, în special cu cei de comedie, cu profesori de teatru din America, dar şi cu oratori din Africa pentru a transforma exerciţiile de improvizaţie în exerciţii menite să perfecţioneze arta conversaţiei.

De atunci, am ajuns să organizez seminarii şi să ţin discursuri pretutindeni în lume, având prilejul să lucrez cu tot felul de grupuri şi indivizi – de la echipe de vânzări la profesori, de la liderii unor instituţii prestigioase, care credeau că ştiu totul, la copii atât de timizi încât oamenii îi considerau idioţi. Şi un lucru a devenit cert: construirea relaţiilor personale în

90 de secunde este o artă pe care o putem împărtăşi oricui într-un mod firesc.

Mi s-a spus de nenumărate ori: „Nick, activitatea ta este uluitoare. De ce nu o aşterni pe hârtie?” Ei bine, am ascultat sfatul şi am trecut la fapte. Acesta este rezultatul.

N.B.

PRIMA PARTE
Primul contact

Capitolul 1

Abilitatea de a stabili relaţii

Stabilirea relaţiilor ne oferă recompense inimaginabile. Indiferent dacă este vorba de obținerea slujbei visate, de acordarea unei promovări, de semnarea unui contract de vânzare, de „cucerirea” unui partener nou, de captivarea unui public sau de trecerea unui test la care ne-au supus viitoarele rude, dacă oamenii ne plac, procesul de stabilire a relațiilor vine de la sine. Semenii noştri reprezintă resursa noastră cea mai de preț. Ei ne dau naştere, ne îmbracă, ne hrănesc, ne oferă bani, ne fac să râdem şi să plângem, ne alină suferința, ne vindecă, ne investesc banii, ne repară maşinile şi ne sunt alături în momentele grele. Nu putem trăi fără ei. Nu putem nici măcar să murim fără ei.

Stabileau relații – asta făceau strămoşii noştri cu mii de ani în urmă atunci când se strângeau în jurul focului ca să mănânce carne de mamut sau să planifice ultimele tendințe în moda pieilor de animale. Asta facem şi noi atunci când organizăm întâlniri sociale, turnee de golf, conferințe şi şedințe de vânzări; acest proces ne scoate în evidență ritualurile culturale – de la cele serioase la cele frivole; de la nunți şi înmormântări la conferințe de promovare a păpuşilor Barbie sau la concursuri de mâncat spaghete.

Chiar şi artiştii şi poeții cu idei antisociale, care petrec luni întregi pictând într-un studio sau compunând versuri într-o cămăruță, speră ca prin creațiile lor să ajungă la sufletul publicului, să stabilească o legătură cu acesta. Iar procesul de stabilire a relațiilor sălăşluieşte în inima celor trei forțe ale civilizației noastre democratice: guvernul, religia şi televiziunea. Da, televiziunea. Faptul că discutăm despre seriale precum *Friends* sau *X-Files* cu oameni din Berlin sau

Brisbane ne demonstrează puterea televiziunii de a ne ajuta să stabilim relații peste tot în lume.

Mii de oameni ne influențează viața, fie că este vorba de meteorologul dintr-un studio de televiziune situat într-un oraş învecinat, de tehnicianul de la o companie de telefonie de peste ocean sau de o femeie din Tobago care adună mango pentru salata noastră de fructe. În fiecare zi, vrând-nevrând, stabilim nenumărate legături cu oameni de pretutindeni.

Avantajele procesului de relaționare

Dezvoltarea şi evoluția noastră (dar şi evoluția societății noastre) sunt rezultatul procesului de relaționare cu semenii noştri, fie că este vorba de un grup de războinici porniți la vânătoare sau de un grup de colegi care se îndreaptă spre o pizzerie în zilele de vineri. Ca specie, avem tendința instinctivă de a ne întâlni şi de a alcătui grupuri de prieteni, asociații şi comunități. Fără ele nu putem exista.

■ *Stabiliți relații şi veți trăi mai mult!*

Stabilirea relațiilor – aceasta este activitatea pe care materia noastră cenuşie o desfăşoară cel mai bine. Preia informațiile de la simțurile noastre şi le procesează prin intermediul asocierilor. Creierul se delectează cu această activitate şi află foarte multe lucruri din aceste asocieri. El se dezvoltă şi se perfecționează când stabileşte conexiuni.

Oamenii procedează la fel. S-a dovedit ştiințific faptul că indivizii care stabilesc mereu noi relații trăiesc mai mult. În cartea lor extraordinară, *Keep Your Brain Alive*, Lawrence Katz şi Manning Rubin ne oferă fragmente din studiile efectuate de McArthur Foundation, International Longevity Center din New York şi Universitatea din California de Sud. Aceste studii dovedesc faptul că oamenii care au o viață activă din punct de vedere social şi fizic trăiesc mai mult. Asta nu înseamnă că trebuie să ne „învârtim” în acelaşi cerc de prieteni, făcând mereu acelaşi lucru. Înseamnă că trebuie să ne facem adesea cunoştințe noi.

Când stabilim relații noi în lumea exterioară, stabilim relații şi în lumea interioară – în creierul nostru. Acest proces ne menține tineri şi dinamici. În extraordinara sa carte, *Connect,* Edward M. Hallowell face referiri la studiul realizat în ținutul Alameda în 1979 de Dr. Lisa Berkman de la Departamentul de Ştiințe Medicale din cadrul Universității Harvard. Dr. Berkman şi echipa ei au studiat – timp de 9 ani – 7 000 de oameni cu vârste cuprinse între 35 şi 65 de ani. Studiul lor a scos în evidență faptul că oamenii care nu au legături sociale sunt de trei ori mai expuşi pericolului de a se îmbolnăvi decât cei care au o rețea vastă de cunoştințe. Şi acest lucru nu are nici o legătură cu statutul socio-economic sau viciile practicate – fumatul, consumul de alcool, obezitatea sau lipsa activității fizice.

■ *Stabiliți relații şi îi veți convinge pe oameni să coopereze!*

Oamenii vă pot ajuta să vă împliniți dorințele şi speranțele. Indiferent care sunt năzuințele vieții voastre – dragostea, o slujbă de vis sau un bilet la campionatul Rose Bowl, veți avea nevoie de ajutorul cuiva ca să vă împliniți visul. Dacă veți câştiga simpatia oamenilor, ei vor accepta să vă ofere timpul şi eforturile lor. Şi cu cât veți stabili un rapport mai bun cu ei, cu atât vă veți bucura de un nivel al cooperării mult mai ridicat.

■ *Stabiliți relații şi vă veți simți în siguranță!*

Stabilirea relațiilor este un lucru benefic pentru comunitate. La urma urmei, o comunitate reprezintă chintesența relațiilor, implicând convingeri, realizări, valori şi interese reciproce, dar şi o geografie comună. Roma nu a fost construită într-o singură zi şi nici oraşul Detroit nu a apărut peste noapte. Cu trei mii de ani în urmă, în Roma de astăzi, indo-europenii au stabilit relații ca să poată vâna, ca să poată supraviețui şi, în general, ca să aibă grijă unul de altul. Cu trei sute de ani în urmă, un negustor francez căuta un loc sigur pentru afacerile sale cu blănuri de animale; a început să stabilească legături şi aşa a luat naştere oraşul Detroit.

Simţim o nevoie fizică, primară, de a fi în compania altor oameni; o comunitate presupune avantaje reciproce, de aceea încercăm să ne aflăm mereu în apropierea semenilor noştri. O comunitate bazată pe relaţii interumane bine consolidate oferă membrilor ei putere şi siguranţă. Când ne simţim puternici şi protejaţi, ne revărsăm energia asupra procesului nostru de dezvoltare – pe plan social, cultural şi spiritual.

■ *Stabiliţi relaţii şi veţi avea parte de dragoste!*

Un ultim avantaj pe care îl obţinem în urma stabilirii relaţiilor se reflectă la nivel emoţional. Sistemul nostru nu este un sistem închis, auto-reglabil, ci este dependent, disciplinat, încurajat, modelat, sprijinit şi validat de reacţiile emoţionale pe care le primim din partea semenilor noştri. Întâlnim uneori o persoană care ne influenţează sentimentele şi ritmurile organismului într-un mod atât de plăcut încât spunem că am gustat în sfârşit din cupa dulce a dragostei. Prin limbajul trupului, al gesturilor, expresiilor faciale, tonalităţilor vocii sau cuvintelor pe care le rostesc, oamenii ne ajută să depăşim cu mai multă uşurinţă greutăţile vieţii şi ne îndulcesc şi mai mult clipele frumoase.

Energia emoţională pe care ne-o oferă semenii noştri este la fel de vitală ca aerul pe care îl respirăm sau ca mâncarea pe care o consumăm. Dacă oamenii ne vor priva de contactele emoţionale şi fizice (de o îmbrăţişare sau de un zâmbet), ne vom ofili şi vom muri ca şi când nu am fi primit apă sau mâncare. Acesta este motivul pentru care auzim atâtea poveşti despre copiii din orfelinate, care se îmbolnăvesc şi slăbesc subit în ciuda faptului că sunt bine hrăniţi. Oamenii bolnavi de autism îşi doresc să stabilească un contact fizic şi emoţional cu semenii lor, dar nu au parte de această bucurie, pentru că lipsa comunicării cu cei din jur îi împiedică să clădească acest rapport vital. De câte ori nu vi s-a întâmplat să auziţi povestea tristă a unui soţ sau a unei soţii, care – după 50 de ani de căsnicie – în ciuda sănătăţii bune de care se bucură, moare la câteva luni sau poate chiar la câteva săptămâni după dispariţia partenerului de viaţă? Mâncarea şi

adăpostul nu sunt suficiente. Avem nevoie unul de altul şi avem nevoie de dragoste.

Faţă în faţă

Internetul a devenit în ultimul timp instrumentul ideal pentru stabilirea relațiilor interumane, bazate pe aceleaşi interese sau pasiuni. Şi este un lucru adevărat: dacă te afli în căutarea colecționarilor de ursuleți din Toledo sau a luptătorilor din Minsk, ce se confruntă într-un ring plin cu noroi, îi vei găsi pe Internet. Pentru oamenii care sunt țintuiți în casă din cauza bolilor sau a infirmităților de care suferă, Internetul este o adevărată binecuvântare.

Cu toate acestea, nu trebuie să uităm că orele petrecute în fața unui monitor nu pot înlocui gama atât de variată de experiențe pe care ni le oferă timpul petrecut în compania unei alte persoane. Poate că Internetul vă oferă şansa să cunoaşteți pe cineva cu care doriți să aveți o relație romantică, dar acceptați oare să vă căsătoriți cu persoana respectivă înainte de a vă întâlni cu ea de câteva ori?

Trebuie să vă aflați un timp în prezența unui individ pentru a putea aduna toate indiciile verbale şi non-verbale. Atmosfera creată de prezența fizică şi mentală este la fel de importantă ca atracția de suprafață, dacă nu şi mai importantă. De exemplu, care este atmosfera pe care o creați unul în compania celuilalt? Cât de spontani sunteți? Cât de puternică este nevoia voastră de comunicare? Ce puteți spune despre alte caracteristici precum sinceritatea, prietenia şi dorința de a-ți oferi ajutorul?

Dacă nu îndepliniți dorințele emoționale ale partenerului, relația voastră este sortită eşecului. Aceste lucruri pot fi stabilite numai în timpul unui contact direct, față în față. Numai atunci puteți spune dacă ați stabilit o relație în adevăratul sens al cuvântului.

De ce este farmecul personal un atu pentru oricine?

Dacă oamenii te plac, se simt relaxaţi în compania ta. Ei îţi vor acorda atenţia lor necondiţionată şi îşi vor deschide sufletul în faţa ta.

Farmecul personal implică înfăţişarea ta exterioară, dar mai ales sentimentele pe care le trezeşti celor din jur. Bona care m-a crescut şi mi-a insuflat pasiunea pentru oameni îmi vorbea adesea despre atitudinea pozitivă. Mă lua la plimbare şi îi localizam împreună pe indivizii înzestraţi cu o atitudine pozitivă, dar şi pe cei morocănoşi. Îmi spunea că ne putem alege întotdeauna dispoziţia pe care ne-o dorim şi ne distram apoi pe seama persoanelor morocănoase pentru că păreau atât de serioase.

Persoanele fermecătoare ne oferă semnale evidente referitoare la dorinţa lor de a fi sociabile; canalele lor de comunicare sunt mereu deschise. Aceste semnale ne transmit încredere în forţele proprii, dar şi în cei din jur, optimism şi sinceritate. Oamenii fermecători afişează un chip prietenos şi cald, radiind şi dăruind bucurie: „Sunt pregătiţi să stabilească relaţii. Sunt deschişi pentru afaceri.” Sunt binevoitori şi generoşi şi captează atenţia semenilor.

90 de secunde

„Timpul este preţios.” „Timpul costă bani.” „Nu-mi irosi timpul!” Timpul a devenit un „produs” extrem de căutat. Îl oprim, îl clintim din loc, îl încetinim sau îl accelerăm, îi pierdem noţiunea sau îl distorsionăm; am ajuns chiar să cumpărăm aparate cu ajutorul cărora să economisim timpul. Cu toate acestea, timpul este unul dintre puţinele lucruri pe care nu le putem opri în loc – el trece nestingherit.

În zilele de mult apuse, ne dăruiam mai mult respect unii altora şi ne rezervam mai mult timp explorării semenilor noştri şi descoperirii terenului comun. În iureşul vieţii moderne, trebuie să respectăm atâtea termene limită încât nu mai avem timp să învăţăm să ne cunoaştem. Căutăm parteneriate, facem aprecieri, tragem concluzii şi luăm decizii – totul în doar câteva secunde şi înainte de a rosti vreun cuvânt. E prieten

sau duşman? Va fugi sau va ataca? Este o oportunitate sau o ameninţare? Îmi este familiar sau complet necunoscut?

Ne evaluăm unii pe alţii instinctiv. Şi dacă nu ne putem prezenta într-un mod rapid şi favorabil, există riscul să fim ignoraţi sau respinşi – într-o manieră politicoasă sau nepoliticoasă.

Cel de-al doilea motiv pentru care trebuie să construim relaţii în 90 de secunde... sau mai puţin îl constituie puterea de concentrare. Incredibil sau nu, un om obişnuit îşi concentrează atenţia doar 30 de secunde! Procesul de concentrare a atenţiei a fost comparat cu încercarea de stăpânire a unui grup de maimuţe. Atenţia implică ineditul – trebuie întreţinută mereu prin stabilirea unor relaţii, trecând de la un lucru la altul, de la un subiect la altul. Dacă nu-i oferiţi ceva incitant şi nou, îşi pierde puterea de concentrare şi porneşte în căutarea unor subiecte mult mai interesante – termene limită, fotbal sau pacea mondială.

Citiţi acest exerciţiu, apoi concentraţi-vă atenţia asupra unui obiect static! Fixaţi-vă privirea asupra obiectului respectiv timp de 30 de secunde! Probabil că după 10 secunde – dacă nu şi mai devreme – nu veţi mai manifesta nici cel mai mic interes pentru lucrul acela.

În comunicarea directă nu este suficient să captăm atenţia interlocutorului nostru. Trebuie s-o menţinem până când îi transmitem mesajul sau intenţia noastră. Îi captăm atenţia cu ajutorul farmecului nostru personal, dar o menţinem prin intermediul rapportului armonios pe care îl stabilim. Aici intervin trei factori importanţi:

1. prezenţa noastră – înfăţişarea exterioară şi modul în care ne mişcăm;
2. atitudinea – ce spunem, cum o spunem şi cât de interesanţi suntem; şi
3. sentimentele pe care le stârnim interlocutorului nostru.

Când veţi învăţa cum să stabiliţi relaţii rapide şi valoroase cu semenii voştri, relaţiile voastre la serviciu şi acasă se vor

îmbunătăți considerabil. Veți descoperi bucuria de a aborda oamenii cu încredere şi sinceritate. Dar atenție însă! Noi nu vă vom schimba personalitatea; cartea nu vă oferă un nou mod de a fi, un nou stil de viață. Aceasta nu este o baghetă magică pe care o puteți folosi pe stradă în aşa fel încât oamenii să vă invite la masă – trebuie să învățați anumite strategii de relaționare pe care le veți folosi doar când veți avea nevoie.

Stabilirea rapportului în 90 de secunde cu o altă persoană sau un grup de oameni, la o întâlnire socială sau la o conferință de afaceri, îi poate intimida pe oameni. M-a uimit întotdeauna faptul că nimeni nu ne asigură pregătirea în acest domeniu atât de important al vieții. Veți afla din paginile acestei cărți că posedați deja multe dintre capacitățile necesare stabilirii unor relații armonioase cu semenii voştri – doar că nu ați fost niciodată conştienți de ele.

Capitolul 2

Primele impresii

Scopul acestei cărţi este să scoată în evidenţă cele trei elemente fundamentale ale procesului de relaţionare: întâlnirea, stabilirea rapportului şi comunicarea. Aceste elemente apar rapid şi au tendința de a se suprapune şi de a fuziona.

Misiunea noastră este să le transformăm în trei componente naturale, uşor de înțeles şi de realizat, fiind în acelaşi timp plăcute şi eficiente.

Procesul de relaționare debutează, fireşte, cu întâlnirile dintre oameni. Uneori, întâlnim oameni din pură întâmplare – o femeie într-un tren care ne împărtăşeşte pasiunea pentru filmele lui Bogart. Alteori, îi alegem pe indivizii pe care dorim să-i cunoaştem – o rudă îți prezintă o anumită persoană pentru că – la fel ca tine – îl iubeşte pe Shakespeare şi adoră vinurile fine şi bungee jumpingul.

Dacă întâlnirea reprezintă contactul fizic între doi sau mai mulți oameni, comunicarea este următorul pas pe care îl facem din clipa în care suntem conştienți de prezența unei alte persoane. Şi între aceste două evenimente – întâlnire şi comunicare – trebuie să stabilim rapportul cu interlocutorul nostru în mai puțin de 90 de secunde.

Întâlnirea

Dacă reuşiți să creați o impresie bună în primele trei sau patru secunde ale unei întâlniri, îi dați de înțeles interlocutorului vostru că sunteți sinceri şi demni de încredere, iar oportunitatea de a merge mai departe şi de a stabili rapportul va veni de la sine.

■*Întâmpinarea*

Întâmpinarea are loc în primele secunde ale unei întâlniri.

Ea presupune cinci părți:

Expunerea – Contactul vizual – Zâmbetul – Salutul – Înclinarea

Aceste cinci acțiuni constituie procesul de întâmpinare.

Expunerea. Prima parte din acest proces presupune expunerea atitudinii şi a limbajului trupului în fața interlocutorului. Pentru asta, trebuie să adoptați o atitudine pozitivă. Este timpul să o simțiți şi să fiți conştienți de ea.

Limbajul trupului trebuie să fie şi el deschis. Dacă ați adoptat deja o atitudine pozitivă, acest lucru va veni de la sine. Poziționați-vă trupul în aşa fel încât inima voastră „să comunice" direct cu inima interlocutorului! Nu o acoperiți cu mâinile sau cu brațele şi – dacă este posibil – descheiați-vă haina!

Contactul vizual. Cea de-a doua parte din procesul de întâmpinare implică ochii. Stabiliți primii contactul vizual! Uitați-vă direct în ochii persoanei pe care abia ați întâlnit-o! Privirea trebuie să vă reflecte atitudinea pozitivă. Contactul vizual reprezintă adevăratul contact – nu uitați asta!

Obişnuiți-vă să vă uitați în ochii interlocutorului vostru! Când priviți o emisiune la televizor, observați culoarea ochilor unui număr cât mai mare de persoane şi spuneți care este această culoare! A doua zi, repetați exercițiul cu fiecare individ pe care îl întâlniți, privindu-l direct în ochi!

Zâmbetul. Acesta este în strânsă legătură cu contactul vizual. Zâmbiți! Dăruiți primii un zâmbet generos! Zâmbetul trebuie să vă reflecte atitudinea.

Acum ați captat atenția interlocutorului vostru prin intermediul limbajului trupului, contactului vizual şi zâmbetului generos. Impresia pe care şi-o face persoana respectivă la nivelul subconştientului nu este aceea că se află în fața unui idiot, care râde aiurea (deşi s-ar putea să aveți această senzație), ci în fața unui individ extraordinar de sincer.

Salutul. Indiferent care este salutul pe care îl alegeți – „Bună!", sau „Salut!", „Ciao!" – adoptați o tonalitate plăcută a

vocii şi spuneți-vă imediat numele: „Bună! Sunt Naomi”. Ca şi în cazul zâmbetului şi a contactului vizual, încercați să vă prezentați primii! În acest moment, care durează doar câteva secunde, vă aflați în situația de a obține nenumărate informații valoroase şi gratuite despre persoana pe care o întâlniți – informații pe care le puteți folosi mai târziu în conversația voastră.

Preluați inițiativa! Întindeți mâna interlocutorului şi – dacă este cazul – rostiți-i numele de câteva ori ca să vi-l întipăriți în memorie! Nu spuneți: „Glenda, Glenda, Glenda, îmi pare bine de cunoştință!”, ci: „Glenda. Îmi pare bine să te cunosc, Glenda!” Aşa cum veți vedea în capitolul 7, această introducere va fi urmată de alte informații prețioase.

Înclinarea. Ultima parte a acestui proces o constituie mişcarea de înclinare. Această acțiune trebuie să fie aproape imperceptibilă, sugerându-i interlocutorului interesul şi sinceritatea pe care le manifestați față de el. Acesta este începutul procesului de sincronizare cu persoana pe care tocmai ați întâlnit-o.

■ *Strângerea mâinii*

Strângerile de mână diferă de la caz la caz – pot fi asemănătoare cu strângerea de menghină sau cu o atingere aproape imperceptibilă. Amândouă sunt memorabile – una te „scutură” bine de tot, cea de-a doua este cumplit de timidă.

Strângerile de mână, care trebuie să fie ferme şi respectuoase, sunt însoțite adesea de anumite aşteptări. Dacă veți ignora aceste aşteptări, persoana respectivă se va lupta să înțeleagă ce se întâmplă.

Individul nutreşte sentimentul că, de fapt, ceva nu este în regulă. Creierul uman urăşte confuziile şi în momentul în care se confruntă cu ele are tendința să se retragă în cochilia lui.

Strângerea mâinii „fără atingere” este un instrument puternic. Este o situație în care nu foloseşti mâinile. Îți poziționezi trupul în aşa fel încât inima „să comunice” cu cea a interlocutorului şi îl saluți. Îi zâmbeşti şi stabileşti contactul vizual, degajând aceeaşi energie care însoțeşte de obicei o

strângere de mână viguroasă.

Strângerea mâinii „fără atingere” face adevărate minuni în şedinţele de prezentare, când vreţi să stabiliţi rapportul cu un grup sau cu publicul vostru.

Degajând energie

Acesta este unul dintre cele mai puternice exerciţii pe care le aplicăm în seminariile noastre, dar chiar şi fără îndrumarea unui instructor îl puteţi transforma într-o adevărată forţă la care să apelaţi la nevoie!

Aveţi nevoie de un partener. Staţi drepţi, unul în faţa celuilalt, cam la 2 metri depărtare, ca doi luptători din filmele cu cowboy! În timp ce vă salutaţi, întinde mâna dreaptă în direcţia partenerului după ce – timp de câteva secunde – ţi-ai atins palmele şi le-ai frecat una de alta! Adună-ţi toată energia corpului şi stocheaz-o în inimă, apoi focalizeaz-o – prin intermediul mâinii drepte – direct spre inima partenerului! Aceasta este o explicaţie extrem de lungă pentru o acţiune care nu durează mai mult de două secunde, dar când cele şase canale – trupul, inima, ochii, zâmbetul, vocea şi respiraţia – sunt direcţionate spre persoana din faţa ta, are loc un transfer rapid de energie.

După ce a primit energia ta, partenerul trebuie să repete exerciţiul ca să ţi-o transmită înapoi. Aveţi grijă să stabiliţi contactul cu toate cele şase canale deopotrivă! Exersaţi – pe rând – timp de două minute fiecare!

Acum începe adevărata distracţie. Veţi reuşi să transmiteţi energii diferite: energia raţiunii/a capului; energia comunicării/a gâtului; energia dragostei/a inimii; energia puterii/a plexului solar şi energia sexuală. Aţi transmis deja energia dragostei/a inimii. Acum repetaţi exerciţiul transmiţând energia raţiunii/a capului şi încercaţi să o diferenţiaţi de energia dragostei/a inimii! Puneţi la treabă capul, apoi gâtul, plexul solar etc.!

Jocul devine din ce în ce mai încins. Gândiţi-vă ce energie doriţi să transmiteţi, dar nu-i spuneţi partenerului despre ce este vorba! Întâmpinaţi-l, strângeţi-vă mâna, salutaţi-l şi

„atacați”! Partenerul trebuie să identifice energia pe care i-ați transmis-o. Exersați până când limbajul trupului devine subtil şi aproape imperceptibil!

Puneți în practică exercițiul în diverse situații! Descătuşați energia când salutați pe cineva într-un supermarket, când dați comanda chelnerului într-o cafenea, când vă întâlniți cu o rudă sau când vorbiți cu tehnicianul care vă repară fotocopiatorul din birou! Cu toții vor observa ceva deosebit la voi – o puteți numi „aură divină”.

Stabilirea rapportului

Rapportul presupune stabilirea terenului comun, a unei zone de confort unde doi sau mai mulți oameni pot să lege o uniune mentală. Când am stabilit rapportul, fiecare dintre noi conferă un anumit lucru acestei uniuni – atenție, căldură sau umor, de exemplu – şi fiecare primeşte ceva în schimb: empatie, simpatie şi poate chiar câteva glume bune. Rapportul este ingredientul care permite dezvoltarea armonioasă a relațiilor sociale.

Premiul pe care ni-l oferă rapportul este acceptul interlocutorului nostru. Răspunsul lui poate că nu va consta din foarte multe cuvinte, dar ne va transmite un mesaj precum: „Ştiu că abia ne-am cunoscut, dar îmi placi şi de aceea îți voi încredința atenția mea necondiționată.” Uneori, rapportul vine de la sine, ca din întâmplare; alteori, trebuie să-i dăm o mână de ajutor. Dacă stabilirea rapportului decurge normal, procesul comunicării poate să înceapă. Dacă nu decurge normal, va trebui să cerşim atenția celor din jur.

În timpul întâlnirilor cu oameni necunoscuți, capacitatea voastră de a stabili rapportul depinde de patru lucruri: de atitudinea voastră, de aptitudinea de a vă „sincroniza” anumite aspecte comportamentale – precum limbajul trupului şi tonalitățile vocii, de talentul de orator şi de abilitatea de a descoperi care sunt elementele senzoriale (vizuale, auditive şi kinestezice) pe care se bazează interlocutorul vostru. În momentul în care veți deveni experți în aceste domenii, veți reuşi extrem de repede să stabiliți relații şi să construiți

rapportul cu oricine şi oricând.

Dacă veți parcurge paginile acestei cărți, veți descoperi că puteți accelera procesul de familiarizare cu o persoană străină, sărind peste anumite ritualuri pentru a putea executa lucrurile devenite banale printre oamenii care se cunosc de foarte mult timp. Veți ajunge – aproape pe negândite – să vă înțelegeți cu persoana respectivă ca şi când v-ați cunoaşte de-o viață întreagă. Mulți dintre „elevii" mei îmi spun că – atunci când procesul de stabilire a rapportului a devenit o obişnuință – oamenii îi întreabă: „Eşti sigur că nu ne-am mai întâlnit cândva?" Cunosc acest sentiment: mi se întâmplă tot timpul. Şi nu este vorba doar de oamenii care îmi pun această întrebare, ci şi de faptul că uneori sunt convins că i-am mai întâlnit cândva pe indivizii cu care fac cunoştință în prezent. Asta se întâmplă când pătrundem cu uşurință în universul altor oameni. Este un sentiment minunat.

Comunicarea

Se pare că fiecare dintre noi înțelege în mod diferit sensul cuvântului „comunicare", dar definiția este în general următoarea: „Comunicarea reprezintă un schimb de informații între doi sau mai mulți oameni"... „Este un mijloc de transmitere a mesajului"... „Este o cale de informare şi înțelegere."

La începutul Programării Neuro-Lingvistice (NLP), într-un proiect de cercetare destinat „studierii modului în care indivizii îşi structurează experiențele senzoriale subiective", Richard Bandler şi John Grinder ne oferă o definiție eficientă: „Semnificația comunicării sălăşluieşte în răspunsul pe care îl stârneşte." Aceasta este o definiție simplă, dar extraordinară, care subliniază faptul că succesul comunicării depinde numai de tine. Tu eşti cel care trebuie să transmită mesajul şi tot ție îți revine responsabilitatea de a asigura buna desfăşurare a procesului de comunicare. Dacă acesta nu merge pe făgaşul dorit, tu eşti cel care are flexibilitatea de a schimba cursul acțiunii până când vei obține ce-ți doreşti. Ca să conferim o formă şi o funcție procesului de comunicare, să spunem că

vrem să obținem un anumit răspuns sau un anumit rezultat. Oamenii care nu stăpânesc arta comunicării nu s-au gândit de la bun început la răspunsul pe care doresc să-l primească de la interlocutorul lor şi de aceea nu pot să-l îmbrace în cuvinte.

Ceea ce veți învăța din paginile acestei cărți vă va ajuta să stăpâniți toate nivelurile de comunicare – de la cele sociale (precum dezvoltarea unor relații noi şi capacitatea de a te face înțeles în timpul interacțiunilor zilnice) până la marile acțiuni care îți schimbă viața – ție şi indivizilor aflați în zona ta de influență.

Formula unei comunicări eficiente este alcătuită din trei părți distincte:

Know what you want *(Cunoaşteți-vă scopul!)* Formulați-vă intențiile într-un mod afirmativ şi de preferat la timpul prezent! De exemplu: „Vreau să am o relație de succes; mi-am imaginat deja cum trebuie să fie această relație, cum trebuie să arate şi să pară; o voi recunoaşte imediat cum îmi va apărea în cale.” Aceasta este o frază afirmativă, opusă unei propoziții de genul „Nu vreau să fiu singur.”

Find out what you're getting *(Descoperiți ce puteți obține!)* Stârniți reacții! Inerția nu este benefică.

Change what you do until you get what you want *(Schimbați-vă tactica până veți obține ce vă doriți!)* Concepeți un plan şi respectați-l! „Voi avea 10 invitați la masă în fiecare seară de sâmbătă.” Treceți la acțiune şi străduiți-vă să primiți feedback! Concepeți planul încă o dată, dacă este necesar, pentru a obține şi mai multe reacții! Repetați ciclul (concepeți planul, treceți la acțiune, primiți feedback) ca să vă atingeți scopul! Îl puteți pune în aplicare în orice domeniu al vieții voastre – financiar, sportiv, profesional, personal etc.

Cunoaşteți-vă scopul! Descoperiți ce puteți obține! Schimbați-vă tactica până veți obține ce vă doriți! Este o formulă uşor de ținut minte, pentru că un anumit colonel a avut inspirația să deschidă un lanț de restaurante care se numesc KFC. Ori de câte ori vedeți sigla restaurantelor sale, vă puteți întreba cât de bine se desfăşoară procesul de dezvoltare a comunicării voastre.

Ce urmează?

În următoarele capitole vom analiza detaliat domeniul rapportului şi valoarea unei atitudini pozitive în proiectarea unei imagini de sine favorabile. Veţi afla ce se întâmplă – la prima vedere – la suprafaţă, dar şi în profunzime şi vom discuta despre importanţa congruenţei limbajului trupului, tonalităţilor vocii şi cuvintelor alese sau – mai simplu spus – despre importanţa transmiterii aceluiaşi mesaj în cazul tuturor aspectelor mai sus menţionate. Nu trebuie să existe semnale înşelătoare şi mesaje contradictorii sau confuze. Veţi descoperi că limbajul trupului vostru este receptat în mod diferit de oameni, dar – cu ajutorul unor retuşuri fine – veţi putea influenţa pozitiv impresiile şi opiniile pe care oamenii şi le-au format despre voi.

Apoi, veţi păşi în lumea fascinantă a sincronizării. Veţi învăţa cum să receptaţi semnalele pe care vi le trimit cei din jur în aşa fel încât să se simtă relaxaţi în compania voastră. Vom discuta despre rolul extraordinar pe care îl joacă tonalităţile vocii şi modul în care ele influenţează starea sufletească şi sentimentele oamenilor.

Am dedicat un capitol întreg conversaţiei – cum putem să declanşăm şi să menţinem o conversaţie incitantă. Vom explora toate modalităţile prin care îi putem convinge pe oameni să ne dezvăluie tainele adânc ferecate în sufletul lor. Vom pune accentul pe folosirea complimentelor pentru a putea obţine pe gratis informaţii valoroase.

Vom sonda în profunzime psihicul uman. Este uluitor faptul că – deşi călătorim prin lume cu ajutorul celor cinci simţim native – fiecare dintre noi se bazează în mod deosebit pe unul dintre ele. Vă voi ajuta să descoperiţi indiciile pe care ni le oferă oamenii referitoare la simţul lor preferat şi cum puteţi să „plutiţi” pe aceeaşi lungime de undă senzorială. Oamenii care se bazează mai mult pe auzul lor se diferenţiază de cei care se bazează pe vedere? Fireşte că da şi veţi descoperi cum vă puteţi modela procesul de comunicare în funcţie de aceste elemente senzoriale.

Fiecare capitol cuprinde cel puțin un exercițiu practic ce vă va ajuta să înțelegeți puterea relațiilor. Pe unele dintre aceste exerciții le puteți realiza singuri, dar – în cazul altora – veți avea nevoie de un partener. Comunicarea directă şi stabilirea rapportului sunt activități interactive – nu le puteți învăța singuri.

Despre asta este vorba – stabilirea relațiilor. Tot timpul, bărbații, femeile şi copiii ne oferă indicii vitale referitoare la mecanismul lor de funcționare – la modul în care experimentează şi „filtrează" lumea – prin intermediul limbajului trupului, tonalităților vocale, mişcării ochilor şi cuvintelor alese. Ei nu pot împiedica acest proces. Depinde însă numai de voi să învățați să folosiți acest izvor nesecat de informații ca să obțineți rezultate satisfăcătoare şi să stabiliți relații armonioase.

A DOUA PARTE

Spaţiul rapportului stabilit în 90 de secunde

Capitolul 3

„Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat!”

Indiferent dacă încercaţi să încheiaţi un contract de vânzare, să obţineţi o întâlnire sau să rezolvaţi un proces-verbal de contravenţie la Legea circulaţiei, trebuie să stabiliţi rapportul. Uneori, rapportul vine de la sine şi nu avem nici cea mai vagă idee cui datorăm acest fapt. Încheiem contractul pe neaşteptate, conversația decurge fără probleme, iar polițistul rupe procesul-verbal. Dar oare de câte ori nu v-ați aflat în situația în care – indiferent cât v-ați străduit – nu ați reuşit să stabiliți o legătură cu o altă persoană şi totul vi se pare fără sens? La urma urmei, eşti un om normal, decent. Poate că eşti o persoană extraordinar de atrăgătoare. Dar indiferent ce spui sau ce faci, nu reuşeşti să stabileşti rapportul şi să te conectezi cu alți oameni.

Dar nu eşti singur. Decența nu-ți asigură un rapport armonios cu o altă persoană. De regulă, „rapportul” este definit ca fiind „un proces de comunicare armonios, bazat pe înțelegere”. În timpul comunicărilor noastre interpersonale, trecem prin anumite etape de rutină atunci când întâlnim o persoană necunoscută. Dacă aceste etape de rutină se desfăşoară corespunzător şi reuşim să stabilim rapportul, procesul de comunicare va fi acceptat şi tratat cu foarte multă atenţie. Atenția deplină este vitală, deoarece misiunea fundamentală a rapportului constă în percepția credibilității, care ne asigură în final încrederea reciprocă. Dacă nu reuşim să ne impunem credibilitatea, este posibil ca mesagerul, nu mesajul să devină centrul atenției, lucru care va da naştere disconfortului.

Dar în momentul în care percepem lumea cu aceiaşi ochi, cu aceleaşi urechi şi sentimente ca semenii noştri, devenim atât de legați şi sincronizați unii cu alții, încât ajungem să ne înțelegem reciproc extrem de bine. Semănăm cu ei atât de mult încât reuşim să le inspirăm încredere şi să-i facem să se simtă relaxați în prezența noastră. Ei îşi spun inconştient: „Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat."

Cercetările scot în evidență faptul că avem la dispoziție aproximativ 90 de secunde ca să creăm o impresie favorabilă unui individ pe care îl întâlnim pentru prima dată. Ce se întâmplă în aceste 90 de secunde determină eşecul sau succesul procesului de stabilire a rapportului. De fapt, avem mai puțin de 90 de secunde!

Rapportul natural

Atracția este omniprezentă în univers. Indiferent cum o numiți – magnetism, polaritate, electricitate, considerație, inteligență sau carismă – este vorba tot de atracție şi implică toate elementele – animale, vegetale sau minerale. Formăm parteneriate sincronizate în mod firesc şi – deşi sunt aproape imperceptibile în cazul unora – pentru alții sunt tangibile.

Ne-am bazat întotdeauna pe contactele şi pe semnalele emoționale pe care ni le-au transmis părinții, prietenii sau profesorii ca să ne ghidăm prin viață. Suntem influențați de reacțiile lor emoționale, de gesturile şi acțiunile lor. Când mama sau tata fac un anumit lucru, îi imităm; dacă un prieten sau o vedetă de cinema adoptă un anumit mers, tindem să îi imităm. Învățăm anumite lucruri descifrând semnalele pe care ni le trimit alți oameni. Ei ne influențează – prin modul lor de a fi – personalitatea şi comportamentul. Ne sincronizăm aspectele şi elementele pe care le considerăm atrăgătoare.

Oamenii care au interese comune stabilesc un rapport natural. Motivul pentru care vă înțelegeți atât de bine cu prietenii apropiați constă în faptul că nutriți interese şi opinii similare şi poate chiar modalități asemănătoare de a face anumite lucruri. Există, fireşte, foarte multe subiecte despre care puteți discuta în contradictoriu, dar aluatul din care

sunteți făcuți este în esență acelaşi.

Noi, oamenii, suntem nişte animale sociabile. Trăim în comunități. Este un lucru mult mai „normal” şi mai rațional ca oamenii să se înțeleagă unii cu alții decât să se certe, să se lupte şi să se sfădească între ei. Ironia sorții constă în faptul că societatea ne-a impus o teamă față de semenii noştri – ca să ridice o barieră între noi şi cei din jur. Trăim într-o societate care pretinde că îşi alimentează izvorul unității prin intermediul iubirii, dar o face, de fapt, prin intermediul fricii. Mass media ne sperie de moarte prin avertismente şi titluri cumplite referitoare la cutremure şi prăbuşiri de avioane, tragedii şi calamități naturale. Descoperim titluri care ne întreabă dacă avem asigurare, dacă suntem prea graşi sau prea slabi, dacă detectorul de incendii funcționează şi dacă funeraliile nu sunt prea scumpe. Rapportul natural este o condiție primordială pentru sănătatea, evoluția şi supraviețuirea noastră.

Rapportul inerent

Poate că ați călătorit într-o țară străină unde oamenii nu vorbesc limba voastră. Vă simțiți incomod – şi deveniți suspicioşi – atunci când nu puteți fi înțeleşi. Apoi, deodată, întâlniți pe cineva din țara voastră. Individul vorbeşte aceeaşi limbă ca voi, lucru care îi conferă statutul de cel mai bun prieten – cel puțin, pe timpul vacanței. Împărtăşiți experiențe şi opinii referitoare la locurile unde se află cele mai bune restaurante sau unde puteți face cele mai bune afaceri. Veți schimba, fără îndoială, informații personale despre familia şi munca voastră. Veți aborda nenumărate subiecte pentru că vorbiți aceeaşi limbă. Acesta este rapportul inerent. Poate că entuziasmul vă va determina să continuați această prietenie şi pe tărâmuri natale doar ca să descoperiți că – exceptând limba şi țara – nu aveți nimic în comun, iar relația se va „topi” de la sine.

Acest rapport nu se limitează doar la limbă şi geografie. Întâlnirile întâmplătoare apar la tot pasul – la serviciu, la supermarket, la „spălătorie” sau într-o stație de autobuz.

Secretul procesului de stabilire a rapportului cu oameni necunoscuți este să învățăm cum să devenim aidoma lor. Din fericire, acest lucru este foarte simplu şi distractiv. Ne permite să privim fiecare întâlnire în parte ca pe un joc, un puzzle şi o oportunitate în acelaşi timp.

Rapportul planificat

Când interesele sau tiparele comportamentale ale unor persoane sunt sincronizate, se spune că aceşti oameni au stabilit rapportul. După cum ştim deja, rapportul poate fi rezultatul unor interese reciproce sau a unor situații sau circumstanțe deosebite. Dar atunci când nici una dintre aceste condiții nu este prezentă, trebuie să stabilim rapportul planificat – şi acesta este subiectul cărții mele.

Când trebuie să stabilim rapportul planificat, reducem în mod deliberat distanța şi diferențele dintre noi şi interlocutorul nostru, luptându-ne să descoperim terenul comun. Când reuşim acest lucru, stabilim o legătură spontană cu persoana sau persoanele respective, pentru că ne asemănăm – am devenit aidoma lor.

În timpul procesului de stabilire a rapportului între Mark şi Tanya, în povestea de pe pagina următoare, există mai multe aspecte importante care trec neobservate de un ochi neavizat. Aşadar, în timp ce interesul lor pentru timbre iese la iveală, se manifestă şi o similitudine comportamentală. Limbajul trupului, expresiile faciale, tonalitățile vocii, contactul vizual, ritmul respirației şi multe alte activități încep să se sincronizeze. Mai simplu spus, ei adoptă în mod inconştient un comportament asemănător. Îşi sincronizează acțiunile.

<u>**Terenul comun**</u>

Mark participă la o cină oficială şi stă la masă împreună cu alte opt persoane. Urăşte aceste evenimente şi – ca de obicei – nu-şi găseşte cuvintele. Teama începe să pună stăpânire pe el.

Nu cunoaşte pe nimeni, cu excepția contabilului său, care se află la celălalt capăt al sălii, stârnind râsul tuturor. Deodată, invitata care stă vis-à-vis de el, o tânără îmbrăcată într-o rochie albastră, strălucitoare, a cărei privire se intersectase cu a lui puțin mai devreme, deşi nu şi-au adresat nici un cuvânt, îi spune bărbatului din stânga ei că este o colecționară înverşunată de timbre. La fel ca Mark!

Mark este fericit pentru că i s-a oferit şansa să vorbească cu ea. Ei au ceva în comun – timbrele. Mark preia cuvântul şi îi povesteşte Tanyei despre timbrul său atât de rar – „Poached Egg" – din 1948 şi despre felul în care l-a găsit atunci când a făcut pană cu Pontiacul său în oraşul Cortlandville, situat în statul New York. Ținându-şi coatele pe masă şi sprijinindu-şi cu grație obrazul cu un deget, Tanya se apleacă spre Mark; pupilele i se dilată treptat în timp ce umerii devin din ce în ce mai relaxați. Mark îşi sprijină – la rândul lui – coatele pe masă, zâmbeşte odată cu Tanya şi dă din cap în acelaşi timp cu ea. Tanya soarbe puțină apă din pahar, iar el se trezeşte făcând acelaşi lucru…

Mark şi Tanya au stabilit rapportul. S-au conectat şi au pus bazele unei relații cu ajutorul unui interes comun. Rapportul lor este evident la mai multe niveluri – indiciile şi ritmurile pe care le preiau şi le trimit unul altuia; modificările imperceptibile de comportament pe care le fac fără să se gândească. Interesul comun i-a ajutat să se apropie unul de altul şi acum fiecare dintre ei îşi modelează comportamentul în funcție de celălalt. Cine ştie unde va duce acest rapport? Se plac pentru că se aseamănă, iar balanța rapportului a început să se echilibreze. Au reuşit să stabilească o relație în mai puțin de 90 de secunde.

Rapportul planificat ia naştere prin modificarea deliberată a comportamentului, chiar şi pentru o perioadă scurtă de timp, ca să devenim asemenea interlocutorului nostru. Jucăm rolul unui *„cameleon"* pentru a stabili o legătură. Modul şi lucrurile pe care le puteți adapta constituie subiectele acestei cărți.

Acest proces implică atitudinea, aspectul exterior, trupul, expresia facială, ochii, tonalitățile vocii, talentul de selectare şi

structurare a cuvintelor în timpul unei conversații şi capacitatea de a descoperi simțul preferat al interlocutorului nostru. La toate acestea se adaugă abilitatea de a asculta şi observa, cât şi o „doză” serioasă de curiozitate. Nu avem nevoie de accesorii, instrumente, afrodiziace, medicamente, cecuri etc., ci doar de talentele cu care ne-am născut – şi de dorința extraordinară de a ne afla în compania altor oameni.

Capitolul 4

Atitudinea joacă rolul cel mai important

Mintea şi trupul uman fac parte din acelaşi sistem. Ele se influenţează reciproc. În momentele în care eşti fericit, totul îţi trădează această fericire – înfăţişarea, cuvintele, tonalităţile vocii etc. Încercaţi să adoptaţi o înfăţişare tristă în timp ce săriţi în aer şi aplaudaţi sau încercaţi să afişaţi un aer vesel în timp ce staţi chirciţi pe un scaun cu capul în pământ! Atitudinea controlează mintea, iar mintea transmite limbajul trupului.

Atitudinea influenţează dispoziţia sufletească, tonalităţile vocii, gândurile şi alegerea cuvintelor. Ea domină limbajul facial şi pe cel al trupului. Odată ce mintea umană impune o anumită atitudine, deţinem prea puţin controlul asupra semnalelor pe care le transmite trupul nostru. Trupul uman este înzestrat cu propria sa minte şi va afişa tiparele comportamentale în funcţie de atitudinea pe care o adoptaţi în momentul respectiv.

Atitudinea *utilă*

Indiferent ce faceţi sau unde locuiţi, atitudinea este cea care determină calitatea relaţiilor voastre – ca să nu mai vorbesc şi despre celelalte aspecte importante ale vieţii.

De opt ani, apelez la serviciile aceleiaşi bănci. Din când în când primesc câte o scrisoare din partea unei persoane pe care nu o cunosc (îmi scrie numele greşit), care îmi spune că este o plăcere faptul că sunt un client fidel al băncii respective. În ciuda eforturilor de a-şi îmbunătăţi serviciile, băncile sunt aceleaşi peste tot în lume, iar banca mea nu face excepţie de la regulă. Aşadar, de ce continui să fac operaţiuni bancare la aceeaşi filială, când s-au deschis recent alte două bănci rivale mult mai aproape de casa mea? Din comoditate? Fireşte că nu. Îmi oferă rate mai convenabile? Nicidecum. Servicii mai bune? Nu. Nimic din toate acestea nu-mi justifică loialitatea. Este

vorba de Joanne, una dintre casiere. Ce îmi oferă Joanne? Mă face să mă simt bine. Cred că ține la mine şi sunt convins că şi alți clienți îmi împărtăşesc părerea. Îți dai seama de asta din modul în care vorbesc cu ea. Această doamnă fermecătoare conferă locului o lumină aparte.

Cum reuşeşte Joanne să facă asta? Foarte simplu. Ştie ce vrea: să aibă clienți mulțumiți. Adoptă o atitudine utilă sau – mai bine spus – două atitudini utile, congruente. Este veselă şi manifestă un interes deosebit pentru meseria sa, toată lumea având de câştigat: eu – în calitatea mea de client, colegii, compania, familia ei şi – fireşte – ea însăşi. Lucrurile pe care Joanne ni le dăruieşte prin intermediul atitudinii ei utile i se întorc înmiit, conferindu-i bucurie şi împlinire. Şi asta fără să o coste nici un cent.

Atitudinea *inutilă*

Doi oameni pot să manifeste atitudini diferite față de aceleaşi experiențe. În momentul în care manifestă o atitudine similară față de aceeaşi experiență, între ei se formează o legătură puternică. Atitudinea este contagioasă şi – pentru că este înrădăcinată în interpretarea emoțională a experiențelor – ea poate fi distorsionată şi modelată – în sens pozitiv sau negativ.

Ce se întâmplă atunci când oamenii îşi pierd controlul şi cad pradă mâniei? Înfățişarea lor este beligerantă (limbajul trupului)) tonul vocii este aspru, iar cuvintele lor sunt amenințătoare. Prezența lor îți provoacă teamă. Acesta este un exemplu de atitudine inutilă. De câte ori nu vi s-a întâmplat să vedeți părinți nervoşi care îşi ceartă copiii pentru că au răsturnat bananele de pe rafturile unui supermarket? De câte ori nu ați întâlnit vânzătoare plictisite, complet dezinteresate de munca lor? Sau doctori nerăbdători şi irascibili? Toate acestea intră în categoria atitudinilor inutile. Nu susțin că este un lucru bun sau rău: vreau doar să subliniez faptul că – din punctul de vedere al procesului de comunicare – mesajul pe care aceşti oameni doresc să-l transmită are de suferit. Asta în cazul în care doresc să transmită vreun mesaj. Şi chiar despre

asta este vorba. Atitudinile inutile sunt caracteristice oamenilor care nu ştiu ce vor să obţină de pe urma procesului de comunicare.

*Nu uitaţi, litera **K** de la **KFC** vine de la „Know what you want” (Cunoaşteţi-vă scopul!) Dacă nu ştiţi ce scop aveţi, nu vă puteţi transmite mesajul şi nu puteţi stabili relaţii cu semenii voştri.*

Gândirea oamenilor se bazează pe termeni negativi precum „Nu vreau” în locul celor pozitivi – „Vreau”, iar atitudinea lor reflectă acest lucru. O frază de genul „Nu mai vreau ca şeful să ţipe la mine” este însoţită de o atitudine complet diferită faţă de o situaţie în care spui „Vreau postul şefului meu” sau „Vreau să fiu promovat”. În mod similar, o propoziţie de genul „M-am săturat să vând cravate toată ziua” transmite imaginaţiei noastre o atitudine şi un set de semnale cu totul diferite faţă de cazul în care spui „Vreau să mă aflu la cârma unei nave de pescuit în portul Honey Harbor”.

Imaginaţia este cea mai puternică forţă de care dispunem – mai puternică decât voinţa. Gândiţi-vă la asta! Imaginaţia proiectează experienţe senzoriale în mintea noastră prin intermediul limbajului imaginilor, sunetelor, sentimentelor, mirosurilor şi gusturilor. Imaginaţia distorsionează realitatea. Poate să acţioneze în avantajul sau în detrimentul nostru. Ne poate face să ne simţim minunat sau îngrozitor. Aşadar, cu cât furnizăm imaginaţiei noastre informaţii mai bune, cu atât ne putem organiza mai bine gândirea, atitudinile şi viaţa.

Alegerea vă aparţine

Vestea bună este că vă puteţi alege singuri atitudinea. Şi dacă sunteţi liberi să vă alegeţi atitudinea dorită, de ce să nu alegeţi o atitudine utilă?

Să spunem că tocmai aţi aterizat pe Aeroportul Internaţional din Miami şi aţi pierdut legătura spre Omaha. Trebuie să vă urcaţi cu orice preţ în următorul avion, aşa că vă duceţi la ghişeul de bilete şi începeţi să ţipaţi la funcţionar.

Aceasta este o atitudine inutilă. Dacă vreți să obțineți ajutorul funcționarului, cel mai bun lucru pe care îl puteți face este să adoptați o atitudine utilă care să ducă la stabilirea rapportului.

Am reuşit de multe ori să anulez – cu vorba bună – amenzile date de polițistul de la circulație (am mai dat şi greş uneori), amenzi primite nu doar pentru că am parcat în locuri nepermise. Sunt convins că – dacă m-aş fi certat cu polițistul, dacă m-aş fi enervat şi i-aş fi spus că sunt vărul primarului şi nu voi mai vizita niciodată oraşul acela – aş fi ratat negocierile de la bun început. Dacă vreau să stabilesc o relație cu polițistul, să-l determin să fie tolerant şi să nu-mi dea amendă, trebuie să adopt o atitudine pozitivă şi să spun: „Îmi pare rău" sau „M-ați prins pe picior greşit" sau „Ce prost am fost!" sau „Da, aveți dreptate, mulțumesc".

Ultima dată când un ofițer de poliție m-a tras pe dreapta, acest lucru s-a întâmplat în locul de parcare de la supermarketul din cartierul meu. Am ieşit din maşina mea şi m-am îndreptat spre cea de poliție. După aspectul său fizic (avea barbă şi o statură impunătoare), am dedus că făcea parte din categoria oamenilor care acordă o importanță deosebită elementelor kinestezice (veți afla mai multe lucruri despre acest subiect puțin mai târziu), aşa că primele cuvinte pe care le-am rostit au fost: „M-ați prins." Şi asta pentru că m-a prins într-adevăr pe picior greşit. Mi-a ținut un discurs binemeritat referitor la greşeala comisă şi m-a lăsat să plec doar cu un avertisment. Scopul acestei povestiri este să scot în evidență faptul că atitudinea mea a fost cea care a stabilit cursul acțiunii – pentru că ştiam ce voiam.

În situațiile în care te confrunți direct cu o persoană, atitudinea este primordială. Este forța centrală a vieții noastre – ne controlează şi ne influențează calitatea şi aspectul tuturor acțiunilor noastre.

Nu este nevoie de prea multă imaginație ca să identificăm atitudinile inutile – mânia, nerăbdarea, mândria, plictiseala, cinismul – aşa că poate ar fi bine să zăbovim puțin şi să

analizăm împreună atitudinile utile. Când întâlnim o persoană pentru prima dată, putem să ne manifestăm curiozitatea, entuziasmul, solicitudinea sau farmecul personal. Sau caracteristica pe care eu o consider cea mai importantă – deschiderea. Contactele calde, pline de deschidere, pot declanşa – în opinia oamenilor de ştiinţă – substanţele plăcerii. Nu cred că mai este nevoie să spun că toate atitudinile utile enumerate în tabelul de mai jos sunt mult mai eficiente decât răzbunarea şi lipsa de respect.

Atitudini utile	**Atitudini inutile**
Cordialitate	Mânie
Entuziasm	Sarcasm
Încredere	Nerăbdare
Solicitudine	Plictiseală
Relaxare	Impoliteţe
Amabilitate	Aroganţă
Curiozitate	Pesimism
Ingeniozitate	Nelinişte
Destindere	Bădărănie
Bunăvoinţă	Suspiciune
Farmec	Răzbunare
Calm	Teamă
Răbdare	Timiditate
Prietenie	Dispreţ
Veselie	Sfială
Atenţie	Supunere

Întrebaţi-vă: „Ce vreau în acest moment? Ce atitudine mă va ajuta să-mi ating scopul?” Nu uitaţi că – atunci când vă confruntaţi cu semenii voştri – trebuie să luaţi în considerare doar două tipuri de atitudine: atitudinea utilă şi atitudinea inutilă.

De câte ori nu aţi văzut un interviu televizat în care moderatorul îşi afişează frustrările? Sau de câte ori nu vi s-a întâmplat să întâlniţi un vânzător într-un magazin care vă dă de înţeles că îşi doreşte să fie oriunde în altă parte; un coleg

care se poartă urât cu tehnicianul care poate să repare fotocopiatorul; sau pasageri care îi vorbesc nepoliticos şoferului de taxi, singura persoană care îi poate duce la timp la biserică? Toate acestea sunt exemple de atitudini inutile. Iar misiunea lor este eşecul.

Atitudinea utilă este unul dintre cele mai importante instrumente de transmitere a factorului simpatie – şi face minuni. Ținuta, mişcările şi expresia facială emit informații prețioase despre voi chiar înainte de a rosti vreun cuvânt.

Cu cât aflați mai repede care vă este scopul şi care este atitudinea pozitivă ce vă va ajuta să-l atingeți, cu atât se vor modela mai rapid limbajul trupului, vocea şi cuvintele alese – toate având acelaşi rol: împlinirea obiectivului stabilit.

Concluzia este evidentă. Oamenii care ştiu ce vor îşi duc misiunea la bun sfârşit, pentru că se concentrează asupra obiectivului lor, privesc viața dintr-o perspectivă optimistă, iar atitudinea le reflectă acest optimism debordant. Data viitoare când veți întâlni o persoană necunoscută, adoptați o atitudine veselă şi observați cum întreaga voastră ființă se modelează în funcție de atitudinea adoptată! Înfățişarea voastră va trăda un aer vesel, tonul vocii va fi vesel, iar cuvintele vor radia – la rândul lor – veselie. Acesta este „bagajul comunicării”.

Reacțiile oamenilor se vor modela în funcție de semnalele pe care le transmiteți. În următorul capitol, vom analiza cu lux de amănunte modul în care aceste semnale „fuzionează” pentru a crea o imagine pozitivă.

Declanşarea amintirilor frumoase

Ştiați că anumite sunete vă pot stârni amintiri deosebite? Când aveam 8 ani, am mers împreună cu mama într-o stațiune, unde – la un moment dat – am cumpărat gogoşi proaspete de la o gheretă. În fundal, se auzea melodia lui Paul Anka – „Diana”. Acum, ori de câte ori aud acest cântec, simt mirosul gogoşilor proaspete şi îmi aduc aminte de o vacanță minunată. Cântecul este cel care declanşează mecanismul memoriei. Factorul declanşator poate fi un sunet sau un element vizual. Poate fi un sentiment sau o acțiune. Şi –

incredibil – poate fi şi un pumn încleştat.

Faceți următorii paşi şi veți înțelege ce vreau să spun! Folosiți mâna cu care scrieți şi încleştați-o! Apoi, dați-i drumul! Repetați acțiunea de câteva ori! Acesta va fi factorul declanşator.

1. Adoptați o atitudine utilă – o atitudine ce se va dovedi eficientă atunci când veți întâlni pe cineva! Poate fi curiozitatea, ingeniozitatea, bunăvoința, răbdarea sau oricare altă atitudine ce va lucra în favoarea voastră. Dar trebuie să fie o atitudine care şi-a dovedit deja eficiența într-un anumit moment din viața voastră şi la care puteți apela oricând.

2. Găsiți un loc confortabil, liniştit şi puțin întunecos, unde să nu fiți deranjați timp de 10 minute! Aşezați-vă pe un scaun, puneți-vă ambele picioare pe podea, respirați încet folosindu-vă abdomenul (nu pieptul) şi relaxați-vă!

3. Acum sunteți gata. Închideți ochii şi evocați un moment când ați adoptat atitudinea pe care acum doriți s-o treziți la viață! Cu ochiul minții faceți o fotografie a evenimentului respectiv! Evocați toate detaliile pe care vi le amintiți! Ce se afla în prim plan şi în fundal? Cum este fotografia – clară sau estompată; este în culori sau alb-negru? Este mare sau mică? Nu vă grăbiți şi încercați s-o redați cât mai aproape de adevăr! Acum, integrați-vă în fotografie şi priviți locurile cu ochii voştri! Analizați cu atenție tot ce vedeți!

4. Evocați apoi sunetele asociate cu imaginea respectivă! Identificați locul de unde vin sunetele: de la dreapta, de la stânga, din față sau din spate? Sunt stridente sau melodice? Ce fel de sunete sunt? Voci omeneşti? Muzică? Ascultați ritmul şi tonalitatea acestora! Ascultați cu atenție şi sunetele îşi vor face apariția! Analizați particularitățile fiecărui sunet în parte şi încercați să descoperiți care este contribuția lor la alegerea atitudinii!

5. Evocați senzațiile fizice asociate cu evenimentul respectiv: senzația lucrurilor care vă înconjoară, temperatura aerului, îmbrăcămintea, părul, locul unde stați sau pe care stați etc! Analizați sentimentele pe care le trăiți! De unde vin? Concentrați-vă asupra acestor sentimente minunate şi savurați-le! Trăiți-le la maxim! Identificați mirosurile şi

gusturile care au jucat un rol important la momentul acela şi „gustați-le” din plin!

6. Ținându-vă ochii închişi încă, „priviți” scena dinlăuntrul memoriei voastre! Măriți imaginile şi conferiți-le mai multă claritate! Conferiți sunetelor mai mult volum şi claritate! Sentimentele trebuie să devină şi ele mai puternice, mai profunde, mai bogate. Urmăriți intensitatea sentimentelor şi lăsați-vă purtați pe aripile lor!

7. Hiperbolizați totul cât mai mult cu putință! Acum, trupul şi mintea vor trăi din nou bucuria experienței. O vor vedea, o vor auzi şi o vor simți. Conferiți senzațiilor cât mai multă putere! Când simțiți că ați obosit, încleştați pumnul pentru a ancora experiența în locul acela unic! Lăsați-vă cuprinşi de magia senzațiilor! Descătuşați pumnul şi permiteți senzațiilor să vă cuprindă trupul! Repetați acest exercițiu şi apoi relaxați-vă mâna şi trupul! Reveniți cu picioarele pe pământ şi continuați să vă relaxați!

Aşteptați câteva minute, apoi puneți la încercare elementul declanşator! Strângeți pumnul şi observați cum sentimentele vă copleşesc simțurile! Repetați exercițiul după câteva minute! Sunteți pregătiți să apelați la această atitudine pozitivă ori de câte ori doriți.

Capitolul 5

Acţiunile sunt mai grăitoare decât cuvintele

Primele impresii sunt puternice. Alături de reacțiile instinctive de tip luptă sau fugi, cântărim şi oportunitățile pe care le implică fiecare întâlnire în parte.

Oricât ne-am strădui, nu putem ignora faptul că imaginea şi aspectul exterior joacă un rol extrem de important atunci când întâlnim pe cineva pentru prima oară. În timpul procesului de stabilire a rapportului, aspectul fizic şi ținuta adoptată contribuie la crearea impresiilor pozitive, dar cum putem să construim relații personale? Cum putem să proiectăm aspectele plăcute ale personalității noastre unice?

Limbajul trupului

Limbajul trupului, care include ținuta, expresiile faciale şi gesturile, este responsabil pentru mai bine de jumătate dintre reacțiile oamenilor şi concluziile pe care le trag în privința noastră.

Când oamenii se gândesc la limbajul trupului, cred că acesta implică mişcările corporale de la gât în jos. Dar cele mai multe mesaje pe care le transmitem semenilor noştri – mesaje pe care ei îşi bazează concluziile – se datorează mişcărilor corporale de la gât în sus. Gesturile faciale, înclinările şi semnele pe care le facem cu capul au o putere de transmitere a informațiilor care o egalează sau chiar o depăşeşte pe cea transmisă de corp de la gât în jos.

Semnalele pe care le transmitem prin intermediul trupului sunt universale şi bogate în semnificații. Unele dintre ele ne sunt induse încă de la naştere; pe altele le preluăm din societate sau din cultura în care trăim. Pretutindeni în lume, spaima îi determină pe oameni să-şi ducă mâna la inimă şi/sau le îngheață sângele în vene. Un zâmbet este un zâmbet pe toate continentele, în timp ce tristețea este redată – la New

York, dar şi în Papua Noua Guinee – cu ajutorul buzelor bosumflate. Pumnii încleştaţi trădează o hotărâre fermă, iar palmele deschise sugerează adevărul atât în Islanda, cât şi în Indonezia.

Şi indiferent unde vă aflaţi, veţi descoperi că mamele şi taţii îşi protejează instinctiv copiii, lipindu-le capul de pieptul lor, aproape de inimă. Inima este „personajul" principal. Expresiile faciale şi limbajul trupului acţionează în concordanţă cu această misiune nobilă – protejarea motorului vieţii, a sentimentelor, emoţiilor şi dispoziţiilor sufleteşti – inima.

S-au scris volume întregi despre limbajul trupului, dar – dacă ar fi să comprimăm totul – ar trebui să spunem că această formă de comunicare poate fi împărţită în două categorii importante: limbajul deschis al trupului şi limbajul închis al trupului. Limbajul deschis al trupului expune inima, în timp ce limbajul închis al trupului o protejează. În procesul de stabilire a rapportului, putem gândi în termeni precum gesturi cuprinzătoare şi non-cuprinzătoare.

■ *Limbajul deschis al trupului*

Limbajul deschis al trupului vă dezvăluie inima şi trupul (în limitele decenţei, fireşte) şi sugerează cooperare, acord, dorinţă, entuziasm şi aprobare. Aceste gesturi sunt evidente, menite să fie văzute. Ele dovedesc încredere. Ele spun „DA".

Trupul nu ştie să mintă. Inconştient, fără nici un impuls din partea noastră, transmite gândurile şi sentimentele noastre – într-un limbaj propriu – trupurilor altor oameni, iar aceste trupuri înţeleg limbajul perfect. Orice contradicţie de limbaj poate întrerupe dezvoltarea rapportului.

În opera sa clasică – *How to Read a Person like a Book* – Gerard I. Nierenberg explică valoarea gesturilor deschise. Aceste gesturi includ palmele deschise, nu încleştate şi braţele neîncrucişate, dar şi alte mişcări subtile, care îi spun interlocutorului: „Sunt alături de tine" şi îi arată că este

acceptat. De exemplu, o haină descheiată expune inima atât la propriu, cât şi la figurat. Aceste gesturi – îmbinate – spun: „Lucrurile merg bine."

Gesturile pozitive, deschise, ajung la inima semenilor noştri. Aceste gesturi sunt în general lente şi deliberate. Când o persoană deschisă reuşeşte să stabilească o legătură cu inima altei persoane, se naşte o relaţie puternică, iar încrederea reciprocă devine o certitudine. (Cunoaşteţi sentimentul creat de o îmbrăţişare caldă? Sau de o discuţie ca de la inimă la inimă?)

Când întâlniţi o persoană pentru prima dată, poziţionaţi-vă corpul în aşa fel încât inima voastră să comunice cu inima interlocutorului! Este o mişcare cu adevărat magică.

Alte gesturi deschise includ următoarele mişcări: poziţionarea palmelor pe şolduri şi ţinerea picioarelor depărtate (această poziţie dezvăluie entuziasm şi bunăvoinţă); aplecarea spre interlocutor trădează interes, iar braţele şi picioarele neîncrucişate trădează faptul că sunteţi deschişi sugestiilor şi opiniilor.

■ *Limbajul închis al trupului*

O poziţie defensivă se manifestă prin adoptarea gesturilor care protejează trupul şi apără inima. Aceste gesturi sugerează rezistenţă, frustrare, nelinişte, încăpăţânare, o stare de nervozitate şi nerăbdare. Ele sunt gesturi negative şi transmit un „NU" hotărât.

Braţele încrucişate sunt o dovadă certă a unui comportament defensiv. Ele ascund inima şi apără sentimentele. Deşi braţele încrucişate pot sugera şi o poziţie de relaxare, diferenţa între o poziţie de acest gen şi o poziţie defensivă o constituie gesturile care însoţesc fiecare poziţie în parte. De exemplu, ţineţi braţele încrucişate strâns lipite de piept sau într-o poziţie relaxată? Palmele sunt deschise sau încleştate?

Gesturile defensive sunt adesea rapide, evazive şi imposibil

de controlat. Trupul este dominat de atitudinea voastră – pozitivă sau negativă. În afară de brațele încrucişate, cele mai evidente gesturi defensive sunt evitarea contactului vizual şi adoptarea unei poziții laterale a trupului. Fâțâiala necontenită este un alt gest negativ, care demonstrează o stare de nerăbdare sau de nervozitate.

Poți vedea imediat diferența dintre o persoană care îți vorbeşte deschis şi cinstit şi un individ care – în timpul discuției – îți evită privirea, stă cu brațele încrucişate şi adoptă o poziție laterală a corpului. În primul caz, persoana stă în aşa fel încât inima ei comunică direct cu inima ta. În cel de-al doilea caz, postura este defensivă; persoana îşi protejează inima aşezându-se într-o poziție laterală. Una este deschisă, alta este închisă. Aceste două poziții generează sentimente diferite.

■ *Gesturi aparent nesemnificative*

Gesturile mâinilor fac şi ele parte din limbajul trupului. Şi ele pot fi împărțite în două categorii: gesturi deschise (reacții pozitive) şi gesturi închise sau ascunse (reacții negative), doar că varietatea lor este mult mai mare şi mai interesantă. Trebuie să subliniez faptul că gesturile individuale (ca şi cuvintele de pe această pagină) nu spun prea multe lucruri. Doar în momentul în care se îmbină cu alte gesturi sau poate cu o expresie facială, sau o particularitate a limbajului trupului, poți să înțelegi că un pumn încleştat înseamnă „Calul meu a trecut primul linia de sosire!" şi nu „Sunt atât de furios că îmi vine să-l pleznesc!"

Astfel de diferențe descoperim şi când analizăm figura unei persoane. Un chip deschis zâmbeşte, stabileşte contactul vizual, oferă reacții, manifestă curiozitate şi interes prin ridicarea sprâncenelor. Într-o întâlnire întâmplătoare, un contact vizual de lungă durată spune: „Am încredere în tine. Nu mi-e teamă de tine." El consolidează semnalele pozitive. Într-o conversație, la încheierea unei afirmații, putem indica din cap faptul că aşteptăm un răspuns.

În partea opusă se situează un chip închis, care se

încruntă, se bosumflă şi evită contactul vizual. Mai există o altă categorie negativă în care putem integra expresiile faciale. Este vorba despre un chip pe care îl descriem – politicos – ca fiind „un chip neutru, lipsit de expresie”. Acest chip este caracteristic persoanelor care ne privesc cu nişte ochi goi, fără viață. În următorul capitol veți învăța cum să reacționați în fața unei „măşti” de acest gen, căci – dacă nu ştiți cum să procedați – vă veți trezi într-o situație neplăcută şi tulburătoare.

Analizez adesea chipurile spectatorilor mei şi îi recunosc imediat pe cei care mi-au mai auzit discursurile. Îi recunosc, pentru că au întipărită pe chip „expresia recunoaşterii”. Este vorba despre o privire sau poate chiar o atitudine care trădează anticiparea din clipa în care îi recunosc. Această privire poate face minuni – uneori – şi în cazul indivizilor pe care nu i-ați întâlnit niciodată. Puneți imediat în practică următorul exercițiu – dacă sunteți singuri! Zâmbiți, ridicați-vă sprâncenele şi dați-vă puțin capul pe spate, sugerând anticiparea, atunci când vă uitați direct în ochii unei persoane imaginare! Există şi câteva variante ale acestui exercițiu: dați capul pe spate în timp ce privirea vă „alunecă” subtil în altă parte pentru a vă fixa apoi ochii imediat asupra interlocutorului, încruntându-vă sau țuguiindu-vă buzele aproape imperceptibil! Exersați şi apoi încercați-l în viața reală! Fiți cât mai subtili cu putință!

În primăvara trecută, am închiriat un microbuz pentru fiica mea şi prietenele ei ca să le ducă la un bal studențesc. În timp ce plăteam la biroul de închirieri, am observat o femeie care stătea la biroul de vis-à-vis. Din felul în care mă privea am dedus că mă cunoştea, motiv pentru care am încercat să-mi aduc aminte unde am văzut-o. Nu am reuşit.

— Îmi cer scuze că vă deranjez, i-am spus eu în cele din urmă, dar ne-am mai întâlnit cândva?

— Nu, îmi răspunse ea serioasă. Apoi, s-a ridicat în picioare, mi-a întins mâna şi mi-a spus zâmbind: Bună, eu sunt Natalie.

M-am simțit obligat să-i vorbesc, iar ea mi-a răspuns politicos. S-a ridicat în picioare, mi-a oferit mâna, mi-a zâmbit

şi s-a prezentat. Toate aceste gesturi au fost complet nevinovate – sau poate că nu? Nu ştiu ce să răspund la această întrebare. Dar am stabilit rapportul şi am început să vorbim.

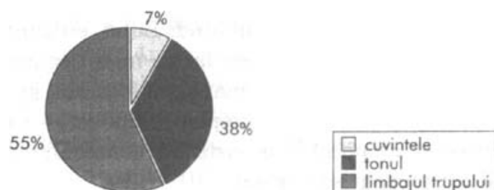
Flirtul

Comportamentul clasic specific flirtului presupune să-i sugerăm persoanei de lângă noi că o simpatizăm şi că am dori să dezvoltăm o relație. Nu este de mirare, aşadar, faptul că limbajul trupului joacă un rol considerabil în această „piesă" şi – lucru şi mai puțin surprinzător – un rol la fel de important îl joacă şi contactul vizual. Nenumărate gesturi aparent nesemnificative intră în acțiune pentru a transmite mesajele sexuale: o uşoară înclinare a capului, păstrarea contactului vizual peste limita normală, mâinile care se plimbă prin păr sau unghiul coapselor. O privire laterală reprezintă un gest care sugerează îndoială, dar îmbinat cu un zâmbet vag şi o micşorare a ochilor, se transformă într-un gest care ne indică – fără îndoială – flirtul.

Un bărbat trimite mesaje tipice artei flirtului adoptând o ținută țanțoşă; o femeie le trimite prin unduirea şoldurilor. Un bărbat îşi desface uşor nodul de la cravată; o femeie îşi umezeşte buzele. Fiecare dintre noi îşi manifestă interesul pentru o persoană de sex opus prin intermediul poziției corpului, privirilor şi ținutei adoptate până în momentul în care se sincronizează şi alte gesturi şi transmit mesajul final – totul merge pe făgaşul dorit.

Congruența

De ce ne plac marii actori şi îi ascultăm fascinați, deşi ştim că replicile pe care le rostesc sunt scrise de altcineva? Pentru că se bucură de credibilitate; pentru că sunt congruenți.



Mesaje contradictorii

Rosa, o chelneriță, împătureşte reclama pe care a decupat-o dintr-un ziar, face curățenie pe masa unde va sta noul ei computer şi pleacă din apartament.

La magazinul de electronice, în timp ce Rosa studiază ultimul model de computer marca Megahype, un vânzător tânăr observă reclama din ziar pe care o ținea în mână şi se îndreaptă spre ea. Îşi descheie haina, se uită în ochii ei şi o întâmpină cu palmele deschise.

— Văd că l-ați găsit deja, spuse el oferindu-i un zâmbet. Bună ziua, numele meu este Tony.

În următoarele 10 minute, Tony vorbeşte cu Rosa pe un ton relaxat şi sincer. El îşi expune mâinile şi se înclină din când în când spre ea în timp ce discută despre caracteristicile computerului. Rosa îi ascultă explicațiile cu mult interes, ținându-şi capul într-o parte şi mâna pe piept, iar Tony îi oferă o reducere de 95 de dolari.

În final, mângâindu-şi barba în timp ce ia o hotărâre, Rosa dă afirmativ din cap.

— Da, spune ea, acesta este modelul pe care îl doresc.

— Minunat, spune Tony, frecându-şi bucuros palmele. Va mai dura doar cinci minute până voi găsi o cutie în care să-l ambalăm.

Rosa îi aruncă o privire piezişă şi încruntată.

— Vreți să spuneți că nu există în stoc un computer nou, complet ambalat?

— E cam greu să găsim unul acum.

Tony îşi încleştează mâinile şi le ascunde în buzunar.

— Acest model s-a bucurat de un succes considerabil – am epuizat stocul.

Îşi încheie haina, dă din umeri şi râde nervos.

— Aşadar, acesta este un model de prezentare, nu-i aşa? spuse Rosa, clătinând din cap întrebătoare.

— Azi-dimineață l-am pus pe raft, spuse Tony cu un zâmbet fals.

Îşi încrucişează brațele pe piept şi adoptă o poziție laterală, ca şi când atenția i-ar fi fost distrasă de o altercație produsă în raionul din apropiere.

— Are aceeaşi garanție ca unul nou, spune el cu o voce neconvingătoare.

Rosa îşi mângâie nasul gânditoare.

— Azi-dimineață l-ați pus pe raft, da? Foarte bine. Vreau să-mi declarați asta în scris.

Tony se întoarce cu spatele la ea, sub pretextul că fixează nişte cabluri – o scuză perfectă ca să nu se uite la Rosa. Îşi surprinde imaginea într-o oglindă de perete. *Doamne, ce idiot sunt!* îşi spune el în gând. Îşi muşcă buzele şi se întoarce spre Rosa.

Dar Rosa plecase deja.

Pentru că este o chelnăriță bună, Rosa este obişnuită să descifreze limbajul trupului. Ea a văzut că gesturile vânzătorului sunt în vădită contradicție cu ceea ce spunea (îi lipsea congruența) şi ştia că trebuie să dea crezare gesturilor. Schimbarea nuanțelor vocii lui Tony de la un ton oficial la unul aproape rugător nu a făcut altceva decât să-i confirme îndoielile.

În 1967, profesorul Albert Mehrabian, în prezent profesor emerit de psihologie la UCLA, a realizat un studiu despre comunicare ce a devenit cunoscut în întreaga lume. Credibilitatea – susține el – depinde de congruența a trei aspecte din procesul de comunicare. Într-o lucrare intitulată „Decodarea comunicării incoerente”, el ne înfățişează procentele unui mesaj exprimat prin intermediul diferitelor canale de comunicare: 55% dintre reacțiile noastre se datorează stimulilor vizuali; 38% – elementelor auditive; şi 7% – cuvintelor pe care le folosim.

Profesorul a numit aceste trei canale – cei trei *V* ai

procesului de comunicare: vizual, vocal şi verbal. Şi pentru a ne putea bucura de credibilitate, aceste elemente trebuie să transmită acelaşi mesaj. Aceasta este baza rapportului planificat. Peste jumătate din procesul de comunicare este non-verbal. Limbajul trupului este cel care joacă rolul cel mai important: modul în care reacționăm, ne îmbrăcăm, ne mişcăm, gesticulăm etc.

Aveți nevoie de dovezi? Amintiți-vă de un moment în care v-ați aflat în compania unei persoane care stătea cu brațele încrucişate, dădea agitată din picioare, părea nervoasă şi v-a spus pe un ton răstit: „Mă simt bine!” Pe care dintre aceste indicii le-ați crezut – cuvintele, limbajul trupului sau tonul vocii? Mesajele fizice sunt adesea mult mai puternice decât cuvintele rostite. Deoarece 55% din procesul de comunicare se datorează limbajului trupului, încercați să vedeți cât de uşor este să trimiteți – în mod conştient sau nu – prin intermediul acestui tip de limbaj semnale deschise sau defensive! Gesturile, mai mult decât cuvintele, sunt adevărate indicii ale reacțiilor noastre instinctive.

Dacă vreți să le inspirați încredere celor din jur, trebuie să fiți congruenți. Limbajul oral şi cel al trupului trebuie să comunice acelaşi lucru. În caz contrar, interlocutorul va recepționa mesaje contradictorii, iar procesul de comunicare va avea de suferit. Ambii interlocutori se vor simți incomod, iar rapportul va fi mult mai greu de stabilit. În momentul în care oamenii observă o discrepanța între gesturi şi cuvinte tind să dea crezare gesturilor şi reacționează în consecință.

Cuvinte versus tonalitate

Rostiți fiecare propoziție de mai jos pe un ton diferit, care să sugereze mânia, plictiseala, mirarea şi flirtul! Observați cum limbajul trupului, expresia facială şi respirația se îmbină şi se sincronizează pentru a reda starea emoțională!

„E târziu.”
„M-am săturat.”
„Uită-te la mine!”
„Unde te-ai născut?”

Ca să verificați tonalitatea, rostiți una sau două dintre aceste propoziții în compania unui prieten! Vedeți dacă prietenul vostru poate să identifice stările sufleteşti pe care încercați să le redați! Dacă nu reuşeşte să le identifice, exersați până când nu mai există nici o urmă de echivoc!

Aşadar, congruența ia naştere atunci când trupul, tonul vocii şi cuvintele se sincronizează perfect. Iar când trupul, tonul vocii şi cuvintele comunică acelaşi lucru, dați dovadă de sinceritate, iar oamenii vor fi tentați să vă ofere încrederea lor. Acesta este motivul pentru care atitudinea pozitivă este atât de importantă. Sinceritatea, sau congruența, este ingredientul cheie pentru clădirea încrederii, care deschide porțile construirii relațiilor personale şi rapportului.

Asigurați-vă că gesturile, cuvintele şi tonalitățile vocii transmit acelaşi lucru! Fiți mereu cu ochii în patru ca să descoperiți incongruența altora! Conştientizați sentimentele pe care vi le stârneşte această incongruență!

Am văzut cu toții filme vechi în care protagoniştii merg cu maşina şi răsucesc volanul cu disperare într-o parte şi-n alta, deşi vedem în fundal că drumul este drept ca în palmă. Este un truc – deoarece filmările au avut loc într-un studio, iar actorii sunt „legănați” într-o maşină surogat. Simțurile v-au spus imediat că există ceva în neregulă, că nu există o concordanță perfectă, motiv pentru care nu puteți crede ceea ce vedeți. Sau vi s-a întâmplat ca o persoană să se înfurie pe voi şi apoi – în mijlocul unei confruntări agresive – să schițeze un zâmbet sinistru, care dispare la fel de repede cum a apărut? Un lucru descurajant. Acesta este un alt exemplu de comportament incongruent. Zâmbetul nu poate fi văzut niciodată în compania mâniei; nu este sincer.

Recunoaşterea comportamentului incongruent reprezintă un alt instinct de supraviețuire. Dacă eşti în concediu şi eşti abordat de un individ complet necunoscut, care îți zâmbeşte în timp ce îşi freacă mâinile bucuros, se linge pe buze şi îți spune: „Bună dimineața. Ce-ai zice să investeşti în afacerea

secolului?”, mai mult ca sigur că ai deveni suspicios. O „scanare” rapidă a congruenței este instinctivă – un alt motiv pentru care primele impresii joacă un rol atât de important.

Emoțiile şi intențiile unei persoane sunt adesea neînțelese de cei din jur. De exemplu, una dintre participantele la seminariile mele a descoperit că folosea în mod inconştient un ton al vocii care era incongruent cu ceea ce spunea. „Nu, nu sunt nelămurită, sunt foarte atentă”, a spus ea cu insistență când a fost pusă la încercare. „Nu, nu sunt tristă, sunt relaxată”, a susținut ea apoi. Jocul a continuat în acelaşi fel până când a izbucnit în lacrimi şi a spus: „Acum înțeleg de ce copiii mei îmi spun mereu: «Mamă, de ce eşti tot timpul supărată pe noi?» şi *nu* sunt supărată. Uneori, sunt doar nervoasă.”

Aceeaşi doamnă ne-a mărturisit că – la serviciu – colegii o acuză de sarcasm, dar – în opinia ei – nimic nu este mai departe de adevăr. De fapt, sarcasmul îl constituie cuvintele rostite pe un ton conflictual, astfel că interlocutorul are tendința de a crede ce îi sugerează acest ton al vocii. Imaginați-vă că v-ați dezamăgit echipa, iar cineva exclamă „Minunat!” pe un ton care trădează supărarea. Este un exemplu cu totul diferit de cel în care – să spunem – marchezi un gol fantastic, iar aceeaşi persoană spune cu încântare: „Minunat!”

Congruența presupune, aşadar, o regulă fermă: dacă gesturile, tonul şi cuvintele voastre nu transmit acelaşi lucru, oamenii vor da crezare gesturilor. Duceți-vă la o persoană cunoscută, muşcați-vă buzele şi spuneți-i: „Îmi placi”, ridicând din sprâncene şi ținându-vă mâinile încrucişate! Întrebați-o apoi ce părere are de replica voastră! Sau poate şi mai bine, spuneți acest lucru în fața oglinzii! Sunt convins că ați înțeles ce vreau să spun. Gesturile sunt cele care sugerează adevărata stare sufletească.

Fii tu însuți!

Sunteți nervoşi atunci când trebuie să faceți cunoştință cu cineva? Din punct de vedere psihologic, starea de nervozitate

şi cea de bucurie au foarte multe lucruri în comun: ritmul accelerat al inimii, nodul din stomac, respirația sacadată care se desfăşoară în piept şi neastâmpărul general. Dar în timp ce una dintre aceste stări poate deveni o rampă de lansare, cealaltă vă poate arunca în adâncurile întunericului. Spaima însoțeşte adesea starea de nervozitate şi acest lucru accelerează – în mod firesc – activitățile trupului. Pentru că nervozitatea este rezultatul unui proces de conştientizare exacerbat, încercați să încetiniți şi să redirecționați acest proces! O strategie eficientă în acest sens este să vă imaginați că nările se află sub buric, iar respirația are loc acolo. Cu cât procesul este mai lent, cu atât veți deține controlul mai mult.

Cu cât veți începe mai repede să vă spuneți că sunteți bucuroşi şi nu nervoşi, cu atât vă veți convinge mai curând subconştientul de acest fapt şi vă veți induce această stare. Şi asta este tot ceea ce contează. Schimbați-vă atitudinea, iar limbajul trupului şi tonalitățile vocii se vor schimba şi ele ca să reflecte această nouă atitudine adoptată! Nu uitați că oamenii sunt la fel de nerăbdători să stabilească rapportul ca şi voi! Vor fi tentați să nutrească impresii favorabile despre voi în detrimentul celor negative.

Nu exagerați! Într-un studiu efectuat la Universitatea Princeton, studenții de ambele sexe au fost întrebați ce metode folosesc atunci când încearcă să impresioneze pe cineva la prima întâlnire. Exagerarea a fost cea mai des menționată. Nu zâmbiți prea mult, nu încercați să epatați printr-o inteligență exacerbată, nu fiți extrem de politicoşi şi evitați tendința de a le vorbi oamenilor de sus!

În momentul în care vă veți modela atitudinea, oamenii vor începe să observe caracteristicile care vă transformă într-o persoană unică – trăsături care vă disting de ceilalți şi vă individualizează. Veți scoate astfel în relief cu mai multă uşurință aspectele pozitive şi agreabile ale personalității voastre unice, veți deține controlul şi veți avea mai multă încredere în capacitatea voastră de a stabili rapportul după propria voință.

Este imposibil să dai dovadă de incongruență în momentul în care reuşeşti să-ți modelezi atitudinea. Pentru că este o carte de vizită, atitudinea reprezintă un element esențial în crearea unei impresii pozitive asupra unei persoane complet necunoscute.

Capitolul 6

Oamenilor le plac indivizii care seamănă cu ei

Vecinului meu îi place să pescuiască. Şi celor doi fii ai lui le place pescuitul. Apropo, ei seamănă foarte mult cu tatăl lor; până şi mersul este asemănător cu cel al părintelui lor. Ce legătură extraordinară! Eu nu pescuiesc şi nici cei cinci copiii ai mei nu agreează acest sport, dar suntem înzestrați cu toții cu acelaşi simț al umorului. Uluitor! Mătuşa mea din Scoția este doctor. Fiica ei are aceeaşi meserie. Ele gândesc la fel. O altă coincidență? Instalatorul nostru provine dintr-o familie de instalatori. Vânzătoarea de la care am cumpărat o bucată de brânză Gouda la târgul de miercuri din Leiden, în apropiere de Amsterdam, le are ca „subalterni” pe mama şi pe fiica ei. Ele se îmbracă toate la fel.

Ce se întâmplă aici? Este vorba de vreun şablon? De ce aceşti oameni seamănă atât de mult? Li s-a impus încă de la naştere un comportament armonios din punct de vedere fizic şi mental. Ei se bazează cu toții pe sincronizare.

Încă de la vârsta de 3 ani, mezinul vecinului meu a mânuit undița cu foarte mult respect, la fel ca tatăl său. Se aşează într-o anumită poziție, ca tatăl său, şi atunci când aruncă cârligul se uită din când în când la el ca să vadă dacă procedează corect; o privire aproape imperceptibilă a tatălui său îi spune să continue, alta îi transmite să fie atent, iar o altă expresie îi spune că a greşit. Băiatul îşi foloseşte propriile instincte ca să învețe lecțiile tatălui său, descifrându-i expresiile faciale, limbajul trupului şi tonalitățile vocii. Acum este un maestru în această artă tacită a comunicării – la fel ca tatăl său.

Sincronizarea naturală

Învățăm lecțiile vieții şi dobândim anumite însuşiri şi tipare comportamentale cu ajutorul ghidării şi rapportului

stabilit cu semenii noştri. În timp ce percepem semnale de la părinții, prietenii, profesorii sau instructorii noştri, cât şi de la televizor, din filme sau din mediul în care trăim, ne modelăm comportamentul, îl organizăm şi îl sincronizăm în funcție de comportamentul şi reacțiile emoționale ale celor din jur. Fără s-o ştim, ne sincronizăm cu semenii noştri încă de la naştere. Ritmurile organismului unui bebeluş se sincronizează cu cele ale mamei sale. Dispoziția unui prunc este influențată de dispoziția tatălui său; un copil îşi alege jucăriile preferate în funcție de dorințele şi plăcerile copiilor de vârsta lui; gusturile unui adolescent se aliniază modei, iar preferințele unui adult sunt influențate de prieteni, colegi şi comunitatea în care trăieşte.

Ne sincronizăm tot timpul cu cei din jur. Ne dezvoltăm datorită acestei sincronizări şi nu putem exista fără ea. Ne influențăm comportamentul reciproc; în clipa în care ne aflăm în preajma altor oameni, ne modelăm comportamentul în funcție de cel al interlocutorilor noştri. Acesta este procesul de sincronizare. Procesăm semnalele inconştient şi le transmitem unii altora prin intermediul emoțiilor. De aici izvorăsc puterea şi convingerile noastre, dar şi sentimentul propriei siguranțe. Pe acest proces al sincronizării se bazează evoluția noastră. Acesta este motivul pentru care oamenilor le plac, au încredere şi se simt bine în prezența indivizilor care seamănă cu ei.

Oamenii angajează oameni care seamănă cu ei.
Oamenii cumpără de la oameni care seamănă cu ei.
Oamenii se întâlnesc cu oameni care seamănă cu ei.
Oamenii împrumută bani oamenilor care seamănă cu ei.
Şi aşa mai departe – la infinit.

Poate că ați observat că anumite persoane vi se „lipesc” de inimă de prima dată când le întâlniți, iar cu altele nu reuşiți să stabiliți nici un rapport. Pe unii indivizi este posibil să-i respingeți de la bun început. Este un fapt pe care l-am experimentat cu toții, dar v-ați întrebat vreodată de ce se întâmplă asta? De ce le dăruiți încrederea voastră unor persoane şi de ce reuşiți să stabiliți rapportul încă de la prima

întâlnire? Gândiți-vă la persoanele pe care le-ați cunoscut săptămâna trecută! Retrăiți în minte aceste întâlniri! Ce v-a atras de la bun început la aceste persoane? Poate că ați avut ceva în comun – interese, atitudini sau modul în care vă mişcați. Oamenii care se înțeleg bine au, de obicei, mai multe lucruri în comun. Cei care împărtăşesc idei similare au aceleaşi gusturi în domeniul muzicii sau mâncărurilor, citesc aceleaşi cărți, petrec concediile în aceleaşi locuri, iubesc aceleaşi sporturi sau au aceleaşi pasiuni, se simt bine unii în prezența altora şi se simpatizează reciproc.

În timpul seminariilor mele, scriu pe o tablă:

Te plac.

Apoi, trag o concluzie:

Pentru că **semăn cu tine.**

Ne plac oamenii care seamănă cu noi – acesta este un fapt cert. Ne simțim relaxați în compania oamenilor pe care îi considerăm „familiari" (de unde credeți că vine cuvântul „familiar"?). Analizați-vă puțin prietenii apropiați! Motivul pentru care vă înțelegeți atât de bine cu ei este faptul că împărtăşiți opinii similare şi poate chiar faceți aceleaşi lucruri. Fireşte, există şi subiecte divergente, dar în esență semănați foarte bine.

Oamenii cu interese asemănătoare stabilesc rapportul în mod firesc. Dacă tu şi un coleg aveți o pasiune pentru sporturile pe două roți, aceasta poate deveni baza rapportului. Sau poate că te plimbi cu copilul în parc, unde întâlneşti alte mămici şi stabiliți rapportul, pentru că vă aflați în aceleaşi circumstanțe. Cunoaşteți proverbul „Cine se aseamănă se adună" – este un lucru foarte simplu: oamenii se simt relaxați atunci când sunt înconjurați de indivizi care seamănă cu ei.

Rapportul inerent îşi dovedeşte eficiența nu doar la suprafață, ci şi în profunzime. Convingerile reciproce, înfățişarea, gusturile şi circumstanțele – toate contribuie la stabilirea rapportului. Poate că vă simțiți bine în prezența oamenilor care vorbesc cursiv şi sunt înzestrați cu voci expresive sau poate în prezența indivizilor sensibili, care vorbesc pe un ton domol şi lent. Poate că vă plac oamenii care îşi dezvăluie sentimentele atunci când vorbesc sau poate

persoanele care trec la subiect şi spun exact ce le trece prin minte. Când stabiliți rapportul inerent, putem spune că ați întâlnit o persoană al cărei stil personal este asemănător cu al vostru.

Arta sincronizării

Dar de ce trebuie să aşteptăm ca rapportul să apară din întâmplare? De ce să nu pornim la acțiune şi să ne sincronizăm comportamentul cu cel al semenilor noştri din clipa în care îi întâlnim? De ce să nu investim mai puțin de 90 de secunde din timpul nostru ca să stabilim rapportul planificat?

Studiați oamenii pe care îi întâlniți în restaurante, cafenele, mall-uri sau în alte locuri publice şi încercați să-i identificați pe cei care au stabilit deja rapportul! Persoanele care se integrează în această categorie stau împreună în acelaşi fel. Observați cum se apleacă în acelaşi timp unii spre ceilalți! Observați pozițiile în care îşi țin picioarele şi brațele! Cei care au stabilit rapportul sunt sincronizați aproape ca un cuplu de dansatori: unul ridică ceaşca, celălalt îl imită; unul se sprijină de spătarul scaunului, celălalt procedează la fel; unul vorbeşte încet, celălalt răspunde la fel. Dansul continuă şi implică poziția corpului, ritmul şi tonul vocii. Acum analizați-i pe cei care nu sunt sincronizați şi observați diferențele! Care dintre aceste grupuri de oameni par să se bucure cu adevărat de întâlnirea lor?

Am ținut recent un discurs într-o sală de teatru din Londra şi am văzut în public – cam în rândul 10 – un cuplu frumos. Amândoi erau îmbrăcați impecabil, acordând o atenție deosebită asortării culorilor şi detaliilor. Când i-am observat, stăteau în poziții identice, sprijinindu-se amândoi pe brațul drept al scaunului lor. Apoi, ca şi când ar fi răspuns unui semnal stabilit în prealabil, şi-au mutat amândoi – în acelaşi timp – centrul de greutate pe brațul stâng al scaunului, ca nişte înotători perfect sincronizați, zâmbindu-şi şi dând din cap la unison. Ei mi-au confirmat toate teoriile. Am făcut cunoştință cu ei după ce mi-am terminat discursul şi am aflat

că erau căsătoriți de 47 de ani; se potriveau de minune, erau fericiți, sănătoşi şi perfect sincronizați.

Misiunea noastră este, aşadar, să descoperim structura sincronizării şi s-o modificăm în aşa fel încât s-o aplicăm tuturor categoriilor de oameni pe care îi întâlnim. Secretul procesului de stabilire a rapportului este să învățăm cum să sincronizăm elementele pe care profesorul Mehrabian le numea cei trei **V** – elementul vizual, vocal şi verbal – pentru a stabili relații cu alți oameni, devenind – pe cât posibil – asemenea lor.

Dar asta nu înseamnă oare că sunt un trişor sau un mincinos? Nu. Această acțiune vă va lua un minut şi jumătate! Nu vi se cere să vă schimbați personalitatea pentru totdeauna. Nu trebuie decât să vă sincronizați cu interlocutorul vostru pentru a-i induce o stare de relaxare, accelerând astfel procesul de stabilire a rapportului. Nu trebuie să imitați la perfecție mişcările, tonalitățile şi cuvintele interlocutorului, ci doar să faceți aceleaşi lucruri pe care le-ați face cu un prieten.

Capacitățile de sincronizare nu sunt altceva decât un instrument de conectare cu resursa noastră cea mai valoroasă – semenii noştri. În timp ce ne simțim instinctiv atraşi unii de alții – fie ca să-i determinăm să coopereze cu noi, fie să le stârnim reacțiile emoționale sau să ne satisfacem dorințele fizice – sincronizarea accelerează procesul de unificare mentală.

Ni se întâmplă adesea ca – în timpul unei călătorii într-o țară străină – ştecherul de la uscătorul de păr sau de la maşina de ras să nu intre în priză – aveți nevoie în acest caz de un racord, de un dispozitiv de conectare. Exact de acest lucru aveți nevoie şi atunci când încercați să vă conectați cu cei din jur – de un racord. Considerați, aşadar, procesul de sincronizare drept un dispozitiv de adaptare, care vă permite să stabiliți în voie relații cu ceilalți! Sincronizarea este o modalitate prin care interlocutorul se simte relaxat şi fericit în compania voastră, acceptând să-şi deschidă sufletul în fața voastră. Imitați-le acțiunile; încercați să deveniți aidoma lor până în clipa în care individul ajunge să-şi spună: „Această

persoană are ceva care îmi place cu adevărat!”

Imaginaţi-vă că procesul de sincronizare este o călătorie cu barca pe care o efectuaţi alături de barca altei persoane, mergând în aceeaşi direcţie, cu aceeaşi viteză şi în acelaşi ritm! Când individul vâsleşte, vâsliţi şi voi!

Într-o seară, în urmă cu câţiva ani, stăteam în cabana unui club de schi, aşteptându-i pe cei doi mezini ai familiei mele să se întoarcă de pe pârtie. La un moment dat, a intrat pe uşă unul dintre vecinii noştri, un avocat cu care nu făceam decât să mă salut. Când l-am văzut sosind, m-am hotărât să pun în practică procesul de sincronizare. Am stabilit rezultatul pe care doream să-l obţin (nu uitaţi – trebuie să vă cunoaşteţi scopul!) şi am hotărât să nu întrerup sincronizarea până când interlocutorul meu nu va face un gest de prietenie. M-am ridicat calm în picioare, iar el m-a localizat. Ne-am întâlnit în mijlocul sălii.

— Salut, mi-a spus el cu un zâmbet taciturn în timp ce îmi strângea mâna.

— Salut, i-am răspuns eu, adoptând acelaşi ton al vocii, aceeaşi expresie facială şi aceeaşi poziţie a trupului.

Şi-a pus o mână pe şold, iar cu cealaltă mi-a arătat fereastra cabanei:

— Îi aştept pe copiii mei să se întoarcă de pe pârtie.

— Şi eu, am spus la rândul meu, imitându-i gesturile. Şi eu îi aştept pe copii să se întoarcă de pe pârtie.

M-am sincronizat cu el – în limitele bunului simţ – timp de 30 de secunde şi am purtat o discuţie normală şi nevinovată. Apoi, la un moment dat, a izbucnit:

— Ştii ceva? N-am reuşit să ne vedem prea des. Ce-ar fi să veniţi la noi într-o seară să luăm masa împreună?

Am stabilit pe loc data şi ora. Îi puteam citi gândurile urmărindu-i expresia facială. *Mă atrage individul ăsta* – îşi zicea el în sinea lui – *deşi n-aş putea să spun despre ce este vorba.* Evident, dacă şi-ar fi dat seama că l-am imitat, nu mi-ar mai fi făcut invitaţia.

L-am abordat cu o atitudine pozitivă, pe care am păstrat-o

pe tot parcursul procesului de sincronizare. Am stabilit contactul vizual şi am adoptat aceeaşi ținută corporală, aceleaşi gesturi şi expresii faciale. Am folosit cuvinte similare şi mi-am adaptat ritmul vorbirii în funcție de ritmul său de vorbire. Pare mult mai complicat decât este în realitate. Totul a durat doar câteva secunde. A fost distractiv şi interesant. Am vrut să-l cunosc mai bine şi aceasta s-a dovedit ocazia ideală. Sunt convins că amândoi am trăit o experiență unică – aceea a stabilirii de noi relații. Nimic nu ne oferă o bucurie mai mare ca stabilirea şi dezvoltarea rapportului, care ne ajută să încheiem prietenii sau relații noi.

Tiranul

Domnul Szabo, proprietarul unui lanț de supermarketuri, este celebru în breasla sa pentru talentul lui de a inspira teamă. Într-o zi, i-a chemat – la unul dintre sediile magazinelor sale – pe managerii care se ocupau cu distribuirea produselor fabricate de trei companii competitive, renumite pe plan național. El i-a condus pe cei trei manageri prin magazin, arătându-le rafturile şi certându-i pentru aspectul inestetic al produselor expuse. În timp ce gesticula exagerat, ridica şi cobora glasul, privindu-i uneori cu insistență pe cei trei manageri şi chiar împungându-l cu degetul pe unul dintre ei – Paul. La sfârşitul tiradei sale, doi dintre indivizii reduşi aproape la tăcere şi-au însuşit criticile şi şi-au cerut scuze, lucru care l-a determinat pe domnul Szabo să-şi îndrepte armele cu şi mai multă înverşunare împotriva lor.

Încă de când personajul nostru şi-a început muştruluiala, Paul şi-a sincronizat cu măiestrie atitudinea şi manierele cu cele ale domnului Szabo. Când a venit timpul să-i răspundă proprietarului nervos, aproape că a devenit domnul Szabo în persoană – dar într-un mod cu totul inofensiv. A adoptat gesturi, tonalități, ținute corporale şi atitudini similare, iar la un moment dat chiar l-a împuns cu degetul pe domnul Szabo, spunându-i: „Aveți perfectă dreptate.”

În timpul conversației care a urmat, Paul şi-a domolit gesticulația, iar domnul Szabo l-a imitat. La sfârşitul discuției,

domnul Szabo l-a cuprins pe Paul cu braţul şi l-a condus până la capătul rafturilor. Acolo, l-a luat de guler pe unul dintre membrii personalului din magazin şi i-a spus: „Fii la dispoziţia acestui domn!”

Paul a pătruns cu succes în lumea domnului Szabo şi l-a condus cu măiestrie, dar şi cu respect până când a obţinut ce şi-a propus.

Ce facem dacă întâlnim persoane dificile? Oamenii mă întreabă adesea ce trebuie să facă atunci când întâlnesc indivizi care nu vor – sub nici o formă – să renunţe la poziţia defensivă: îşi ţin maxilarul încordat, braţele încrucişate pe piept sau mâinile în buzunare. Ei vor să ştie care este cea mai bună modalitate prin care pot „manevra” o persoană tiranică, timidă, nemulţumită, arogantă sau cumplit de agresivă. Scopul acestei cărţi nu este acela de a vă oferi instrucţiuni detaliate referitoare la „manevrarea” oamenilor dificili, dar vă voi dărui câteva sfaturi:

Regula numărul unu – atunci când întâlniţi o persoană dificilă – este să vă puneţi următoarea întrebare: „Chiar trebuie să mă confrunt cu această persoană?” Dacă răspunsul este „Nu”, atunci lăsaţi-o în pace! Dacă răspunsul este „Da”, întrebaţi-vă ce doriţi să obţineţi de pe urma relaţiei cu individul respectiv! Care este obiectivul stabilit? *(KFC*-ul, nu uitaţi!)

În timpul sincronizării cu „persoanele dificile”, este vital să o faceţi într-un mod cu totul inofensiv. În momentul în care v-aţi sincronizat trupul şi vocea cu cele ale interlocutorului vostru, puteţi începe „să-l ghidaţi”. Relaxaţi-vă umerii, oferiţi libertate braţelor şi vedeţi dacă persoana vă „urmează”; dacă nu, adoptaţi din nou poziţia originală şi încercaţi încă o dată!

Un sfat referitor la oamenii timizi: încercaţi să descoperiţi lucrurile de care sunt pasionaţi! Sincronizaţi-vă mişcările trupului şi tonalităţile vocii şi puneţi-le în tihnă întrebări care să le stârnească interesul (vezi următorul capitol) până când obţineţi o umbră de entuziasm! Adoptaţi atitudinea lor şi apoi – încetul cu încetul – începeţi să-i ghidaţi! Aplecaţi-vă spre ei sau sprijiniţi-vă de spătarul scaunului, urmărindu-i cu atenţie

ca să vedeți dacă vă imită; dacă nu, întoarceți-vă la poziția inițială şi reluați procesul de sincronizare! Veți fi surprinşi de minunile pe care le creează această strategie.

Când începem procesul de sincronizare? Nu mai târziu de două sau trei secunde din momentul întâlnirii. Amintiți-vă concordanța din capitolul 2: Expunerea (adoptarea unei atitudini pozitive şi a unui limbaj al trupului deschis) – Inima (poziționarea trupului în aşa fel încât inima voastră să comunice cu inima interlocutorului) – Contactul vizual (stabiliți primii contactul vizual!) – Zâmbetul (dăruiți primii un zâmbet generos!) – Salutul (prezentați-vă!) – Înclinarea (trădează interesul pentru interlocutor în timp ce demarați procesul de sincronizare).

Tot ceea ce consolidează terenul comun şi reduce distanța dintre voi şi interlocutor este un lucru pozitiv. Şi cea mai rapidă modalitate prin care puteți realiza acest lucru este să sincronizați cât mai multe lucruri cu cele ale persoanei de lângă voi – adoptați aceeaşi atitudine, faceți aceleaşi mişcări şi vorbiți în acelaşi fel!

■ *Sincronizarea atitudinii*

Sincronizarea atitudinii sau – în termeni ştiințifici – congruența multiplă – se ocupă în primul rând de starea sufletească a oamenilor. Când un prieten are necazuri, îi sărim în ajutor; un părinte ascultă cu atenție problemele cu care se confruntă copilul său la şcoală; împărtăşim bucuria partenerului nostru atunci când obține o promovare – toate aceste exemple dovedesc susținerea pe care o acordăm celor din jur. Când oamenii trec prin încercări grele sau au parte de bucurii neaşteptate, iar semenii lor îi susțin, reuşesc să se sincronizeze de la primele semne de disperare sau încântare.

Sincronizați-vă cu sentimentele semenilor voştri! Sincronizați-vă mişcările, respirația şi expresiile faciale, „identificându-vă” cu interlocutorii voştri! Modelați-vă starea sufletească în funcție de dispoziția lor şi reflectați-o prin gesturile voastre, expresiile faciale şi tonalitățile vocii!

■ *Sincronizarea limbajului trupului*

După cum ştiţi deja, limbajul trupului constituie 55% din procesul de comunicare. Reprezintă modalitatea cea mai evidentă, cea mai uşoară şi cea mai eficientă de sincronizare în drumul nostru spre stabilirea rapportului. Dacă nu reţineţi nimic altceva din paginile acestei cărţi – cu excepţia sincronizării limbajului trupului – veţi fi cu mult înaintea altora în această călătorie aventuroasă.

Sincronizarea limbajului trupului implică două acţiuni: *alinierea* – care presupune să faci aceleaşi mişcări ca persoana din faţa ta (ea îşi mişcă mâna stângă, îţi mişti şi tu mâna stângă) şi *oglindirea* – care presupune, aşa cum îi sugerează şi numele, să te mişti ca şi când ţi-ai observa interlocutorul într-o oglindă (el îşi mişcă mâna stângă, iar tu îţi mişti mâna dreaptă).

Dar oamenii nu vor observa că le imit comportamentul? – vă întrebaţi, probabil. Nu vor observa decât în cazul în care procesul de imitare este frapant. Mişcările trebuie să fie subtile şi respectuoase – nu uitaţi asta! În cazul în care cineva îşi bagă degetul în ureche şi tu îl imiţi, atunci probabil că individul îţi va observa gestul. Dar când o persoană se concentrează asupra unei conversaţii, nu va observa procesul subtil de sincronizare.

Gesturi particulare. Mişcările palmelor şi ale braţelor sunt cele mai uşoare şi mai fireşti lucruri ce pot fi sincronizate prin aliniere şi oglindire. Unii oameni ridică din umeri atunci când vorbesc; alţii gesticulează mai mult atunci când se exprimă. Imitaţi-le mişcările! Dacă la început vi se pare incomod, exersaţi încetul cu încetul până deveniţi un adevărat expert în arta sincronizării! Doar simplul fapt că observaţi aceste tipare diferite ale gesticii constituie un pas important în procesul construirii relaţiilor personale în 90 de secunde… sau mai puţin.

În mod firesc

Dave a plecat să colinde magazinele în căutarea unui

cadou pentru soția sa, cu ocazia aniversării ei. Îşi bătea capul cu două idei. Se gândea să-i cumpere fie cel mai recent model de laptop, fie un tablou pe care avea să-l pună în sufragerie.

Din locul în care îşi parcase maşina când a ajuns la mall, era mult mai uşor să viziteze mai întâi raionul de computere. Din fericire, magazinul nu era aglomerat. Dave s-a apropiat de un birou, unde un vânzător îmbrăcat într-un costum negru dădea din cap şi zâmbea. Până aici, toate bune şi frumoase. În timp ce vânzătorul îi expunea diferențele dintre ultimele modele de laptop, şi-a ridicat piciorul drept şi l-a pus pe un taburet care se afla lângă el. Apoi s-a sprijinit gânditor de genunchiul drept şi şi-a continuat explicațiile. Dave însă abia aştepta să plece. Şi nu pentru că şi-ar fi pierdut interesul pentru computere, ci din cauza poziției de macho, cu piciorul ridicat, adoptată de vânzător, care nu se potrivea deloc cu ținuta şi atitudinea lui Dave.

La galeria de artă, povestea a fost cu totul diferită. Dave s-a oprit în fața unui tablou de care s-a îndrăgostit pe loc şi a adoptat o poziție contemplativă: şi-a axat centrul de greutate pe un picior, şi-a încrucişat brațele, sprijinindu-şi însă bărbia cu o mână, iar cu un deget îşi mângâia gânditor buzele. Abia după câteva clipe a devenit conştient de prezența unei persoane, care stătea tăcută lângă el şi a auzit o voce moale, şoptindu-i:

— E frumos, nu-i aşa?

— Da, este, a răspuns Dave pe un ton meditativ.

— Spuneți-mi dacă vă pot fi de ajutor cu ceva! a spus doamna de lângă el.

Ea s-a retras apoi într-un alt colț al galeriei.

După cinci minute, Dave a cumpărat tabloul. I s-a părut un lucru firesc să facă asta.

Dave s-a simțit bine aruncând doar o privire tabloului. Femeia i se alăturase în contemplarea acestuia, adoptase acelaşi limbaj al trupului şi aceeaşi atitudine. A stabilit o relație puternică, impunând o sincronizare perfectă şi firească a celor trei elemente: 55% limbajul trupului, 38% tonul vocii şi 7% cuvinte – cei trei ***V***.

Poziţia trupului. Poziţia sau ţinuta trupului mai este cunoscută şi sub numele de atitudinea trupului. Ne arată modul în care oamenii se prezintă şi este un bun indicator al stării sufleteşti. De aici vine şi expresia „adoptarea unei ţinute". Când adoptaţi poziţia sau ţinuta unei persoane, îi percepeţi şi starea sufletească.

Mişcările trupului. Fie că vă aflaţi la un interviu pentru ocuparea unui post vacant sau în toiul unei conversaţii despre strângerea de fonduri destinate muzeelor, observaţi toate mişcările prin care trece trupul interlocutorului vostru şi apoi aliniaţi-le sau oglindiţi-le cu subtilitate! Dacă individul stă picior peste picior, imitaţi-l; dacă se sprijină de un pian, faceţi la fel! Dacă persoana stă pe canapea într-o poziţie înclinată, adoptaţi aceeaşi poziţie; dacă îşi ţine mâinile pe şolduri, imitaţi-o! Mişcările trupului – precum înclinarea, mersul sau rotirile – sunt uşor de sincronizat.

Înclinările şi mişcările capului. Acestea sunt cele mai uşoare mişcări ce pot fi sincronizate. Fotografii de modă ştiu că impresiile puternice pe care ni le stârneşte o fotografie extraordinară îşi au rădăcinile în „sugestiile şi insinuările" create de poziţia capului. Fireşte, chipul joacă şi el un rol important, dar unghiurile care se formează din înclinarea capului sunt cele care transmit mesajele dorite. Acordaţi-le o atenţie deosebită! Cei mai mulţi doctori şi terapeuţi reuşesc să-şi sincronizeze mişcările capului cu cele ale pacienţilor fără să stea prea mult pe gânduri. Această sincronizare îi comunică interlocutorului următorul lucru: „Te aud, te văd, înţeleg ce vrei să spui şi îţi împărtăşesc sentimentele."

Expresiile faciale. Alături de mişcările capului, sincronizarea expresiilor faciale transmite înţelegere şi recunoaştere. Acesta este un proces care se desfăşoară în mod firesc. Când un individ îţi zâmbeşte, tendinţa firească este să-i zâmbeşti la rândul tău. Când o persoană te priveşte cu ochii mari de uimire, priveşte-o în aceeaşi manieră! Dacă vă duceţi la un restaurant, acordaţi o atenţie deosebită mesenilor din jurul vostru! Veţi vedea că toţi cei care au stabilit deja rapportul îşi sincronizează tot timpul expresiile faciale. Este o modalitate uşoară, naturală şi sigură de a construi o relaţie

personală în mai puțin de 90 de secunde. Puteți obține acelaşi rezultat şi cu ajutorul contactului vizual. Poate să fie de scurtă durată, poate să fie îndrăzneț sau timid, dar indiferent de natura lui, stabiliți contactul vizual cu interlocutorul vostru!

Respirația. Fiți atenți la ritmul respirației! Este rapid sau lent? Are loc în partea superioară a pieptului, în partea inferioară sau în abdomen? Puteți identifica ritmul respirației urmărind umerii interlocutorului sau cutele hainelor. Sincronizarea ritmului respirației le poate induce oamenilor o stare de linişte şi relaxare.

Îi învăț pe voluntarii care au grijă de pacienții bolnavi de cancer cum să stabilească rapportul cu ei. Acesta este primul lucru pe care îl subliniez – sincronizarea ritmului respirației. Apoi, când vorbiți, trebuie s-o faceți în momentul în care ei dau aerul afară din plămâni – această strategie are un efect liniştitor.

Ritmurile. Aceeaşi regulă se aplică pentru orice lucru de natură ritmică. Dacă o persoană dă din picior, loviți uşor masa cu pixul; dacă dă din cap, loviți-vă uşor coapsele! Dacă este corect aplicată – şi în circumstanțe corespunzătoare – această tactică se dovedeşte extrem de eficientă. Ea însă nu trebuie conştientizată, pentru că – în acest caz – puteți trânti uşa ritmic, iar consecințele vor fi dezastruoase. Apelați întotdeauna la bun simț şi rațiune!

■ *Sincronizarea vocii*

Vocea joacă un rol extrem de important în procesul comunicării directe – 38%. Ea reflectă sentimentele unei persoane, dar şi atitudinea ei. Oamenii care sunt nedumeriți îşi vor trăda această nedumerire şi în *glas,* iar cei înzestrați cu o atitudine extrem de cercetătoare îşi vor reflecta curiozitatea prin tonalitățile vocii. Puteți învăța să vă sincronizați aceste sunete şi tonalități.

<u>Schimbul de roluri</u>

Pentru acest exercițiu aveți nevoie de alte două persoane: A

şi B. A este autorul acţiunilor; B se sincronizează cu acţiunile lui A. Voi sunteţi supervizorii.

Mergând, stând jos sau în picioare, A şi B discută în voie despre un subiect ales de ei. A vrea la un moment dat să schimbe subiectul şi îi transmite lui B mai multe gesturi şi mişcări ale trupului cu care acesta se sincronizează prin propriile sale gesturi şi mişcări. Spuneţi-le – după câteva minute – să întrerupă sincronizarea! În acest moment, mişcările lui B nu se mai potrivesc cu cele ale lui A. După alte câteva minute, spuneţi-i lui B să se sincronizeze din nou cu A! Apoi, întrerupeţi iar procesul sincronizării! În final, spuneţi-le să reia procesul!

Acum schimbaţi locul cu A sau B! Rotiţi-vă în aşa fel încât fiecare dintre voi să-şi asume un rol diferit în acest exerciţiu! La fiecare rotire, comparaţi observaţiile! Comentariile vor fi de genul acestora: „Când am întrerupt sincronizarea, mi s-a părut că un zid uriaş s-a ridicat între noi” sau „Când am întrerupt sincronizarea, baza încrederii s-a clătinat.”

Puteţi pune singuri în practică acest exerciţiu. Sincronizaţi-vă cu cineva timp de câteva minute, apoi întrerupeţi în mod deliberat procesul de sincronizare pentru a-l relua câteva minute mai târziu! Repetaţi acest exerciţiu şi observaţi diferenţa! Aceasta va fi „palpabilă”.

Strategia de „ghidare”

În timpul unei discuţii cu un prieten, unul dintre voi îşi încrucişează picioarele, iar celălalt îl imită fără să-şi dea seama. Asta înseamnă că unul dintre voi îl urmează pe celălalt – acesta fiind un indiciu cert că aţi stabilit rapportul.

Când veţi stăpâni din ce în ce mai bine arta sincronizării, veţi putea să verificaţi calitatea rapportului. După trei sau patru minute, indiferent de acţiunile anteriore şi fără ca interlocutorul vostru să fie conştient de gesturile voastre, faceţi o mişcare subtilă, independentă de procesul de sincronizare – sprijiniţi-vă de spătarul scaunului, încrucişaţi-vă braţele şi înclinaţi-vă puţin capul într-o parte! Dacă persoana vă imită, putem spune că sunteţi perfect sincronizaţi, aţi stabilit rapportul, iar interlocutorul vă urmează acum inconştient. Dacă vă înclinaţi capul într-o

parte, îl înclină şi el. Dacă vă puneți un picior peste celălalt, el face acelaşi lucru. Faceți, aşadar, o mişcare subtilă sau schimbați-vă tonul vocii şi observați dacă interlocutorul se aliniază sau vă oglindeşte mişcările! În acest fel, puteți să vă convingeți că ați stabilit rapportul. Dacă persoana nu vă urmează, sincronizați-vă din nou mişcările cu ale ei timp de câteva minute şi reluați exercițiul până veți obține rezultatele scontate!

Tonul vocii. Observați emoțiile pe care le trădează tonul vocii! Modelați-vă starea sufletească în funcție de aceste emoții, identificați-vă cu ele şi folosiți acelaşi ton!

Volumul. Interlocutorul vostru vorbeşte tare sau încet? Valoarea sincronizării volumului nu se reflectă în mod deosebit în acest proces de sincronizare, ci în consecințele *nerealizării* acestuia. Dacă ai tendința să vorbeşti tare şi cu patos şi te întâlneşti cu o persoană care vorbeşte domol şi cu multă precauție, este de la sine înțeles că individul respectiv se va simți mult mai bine în compania unei persoane care vorbeşte la fel ca el. Iar un individ vorbăreț şi gălăgios va găsi mai multe lucruri în comun cu o persoană care transmite aceeaşi exuberanță.

Viteza. Interlocutorul vostru vorbeşte repede sau lent? Un individ care vorbeşte lent şi care se gândeşte mult până rosteşte un cuvânt se va simți intimidat şi tulburat în prezența unei persoane care vorbeşte repede, în acelaşi fel în care o persoană cu ritm lent, care îşi găseşte foarte greu cuvintele, poate exaspera pe cineva care vorbeşte repede. Adoptarea aceluiaşi ritm de vorbire este la fel de important ca adoptarea aceluiaşi ritm de mers.

Intensitatea sunetelor. Vocea interlocutorului are anumite inflexiuni? Intensitatea vocii reprezintă o modalitate prin care puteți modifica nivelul energiei unei persoane. Când intensitatea şi volumul vocii devin mai puternice, înseamnă că eşti nervos sau emoționat. Când acestea sunt mai scăzute, înseamnă că eşti calm şi ai de gând să adopți un ton şoptit, aproape intim.

Ritmul. Vocea este melodioasă sau sacadată? Unii oameni

au o voce armonioasă, în timp ce alții vorbesc într-un mod mult mai pragmatic şi metodic.

Cuvintele. Există încă un domeniu important unde putem aplica sincronizarea – domeniul lexical, alegând şi folosind cuvintele preferate ale interlocutorului nostru. Dar vom vorbi pe larg despre acest univers fascinant în capitolul 9.

Procesul de sincronizare ne permite să ne identificăm cu semenii noştri şi să-i înțelegem mult mai bine. Puneți în practică procesul de sincronizare în toate activitățile voastre – fie că vă aflați la un interviu sau într-o stație de autobuz, vă jucați cu copiii voştri, încercați să calmați un client recalcitrant sau vorbiți cu casiera de la bancă, cu florăreasa sau cu barmanul dintr-o cafenea. Transformați procesul de sincronizare într-o parte integrantă a vieții voastre până când va deveni cea de-a doua natură a voastră!

A TREIA PARTE

Secretele Comunicării

Capitolul 7

Nu este suficient să vorbeşti, trebuie să şi asculţi

Iată-ne ajunşi într-un punct de cotitură! Tocmai aţi făcut cunoştinţă cu cineva. Aţi avut grijă să vă expuneţi limbajul trupului şi să vă sincronizaţi trupul, tonul vocii şi cuvintele alese în aşa fel încât toate să transmită acelaşi mesaj. Aţi stabilit primii contactul vizual şi aţi dăruit un zâmbet generos. V-aţi prezentat şi – minune! – după trei secunde vă amintiţi numele interlocutorului. Aţi început să vă sincronizaţi cu persoana din faţa voastră şi sunteţi siguri că aţi stabilit rapportul. Ce faceţi mai departe?

Este timpul conversaţiei! Conversaţia este una dintre cele mai valoroase modalităţi prin care putem stabili rapportul şi încheia relaţii de prietenie. Procesul conversaţiei este alcătuit din două părţi importante: arta de a vorbi şi arta de a asculta. Sau, aşa cum veţi vedea, arta de a pune întrebări şi arta de a asculta cu atenţie.

Poate că v-aţi aflat în situaţia în care aţi dorit să vorbiţi cu cineva, dar nu v-aţi găsit cuvintele şi v-aţi simţit stânjenit din această cauză. Sau poate aţi simţit un nod în gât în momentul în care v-aţi aşezat în avion lângă o persoană extrem de interesantă, cu care doreaţi să începeţi un dialog, dar n-aţi ştiut cum să procedaţi. Sunt convins că foarte multe întrebări v-au tulburat sufletul:

Ce va crede despre mine? Sunt plictisitor? Îl deranjez? Cum să încep? – aceasta fiind, de altfel, întrebarea cea mai importantă.

Primul pas pe care trebuie să-l faceţi este să-l convingeţi pe interlocutor să vorbească, apoi trebuie să aflaţi care sunt

aspectele cele mai importante din viața lui şi, în final, trebuie să vă sincronizați cât mai bine cu putință. Aceasta este baza unei conversații armonioase, dar şi a stabilirii rapportului. Aici trebuie să căutați interesele comune cu ajutorul cărora veți reuşi să consolidați rapportul stabilit. Taifasul între două sau mai multe persoane este la fel de important ca o discuție despre politică sau dezarmarea nucleară, doar că atinge subiecte neutre şi nevinovate, ca de exemplu: pagina ta de web, renovarea băii, un bilet la meci sau culoarea noii maşini sport a verişoarei Marisa.

Încetați să mai vorbiți şi începeți să puneți întrebări!

Conversația este procesul prin care îi ajutăm pe oameni fie să-şi sondeze sufletul, fie să transmită un mesaj, fie ambele acțiuni. Iar întrebările constituie motorul care declanşează o conversație. Atenție, însă! Există două tipuri de întrebări: cele care declanşează o discuție (întrebări deschise) şi cele care pun capăt unei discuții (întrebări închise). Întrebările îşi duc misiunea la bun sfârşit cu multă uşurință, iar rezultatele sunt garantate, aşa că trebuie să ştiți cu exactitate ce fel de întrebări să puneți.

Iată diferența! Întrebările deschise cer o explicație, determinându-l pe interlocutor să vorbească. Întrebările închise implică un răspuns succint de genul „Da” sau „Nu”. Problema întrebărilor închise o constituie faptul că – în momentul în care ați primit răspunsul – discuția s-a încheiat şi trebuie să vă gândiți la alte întrebări care să mențină conversația pe linia de plutire.

Iată o formulă simplă pentru declanşarea unei conversații: începeți discuția făcând o afirmație despre un anumit loc sau despre o anumită ocazie şi apoi puneți o întrebare deschisă!

Este bine ca înainte de a pune o întrebare deschisă să faceți o afirmație legată de un lucru pe care îl aveți în comun

cu interlocutorul – o întâlnire sau o petrecere la care participați împreună, un eveniment interesant etc. Această observație se numeşte, în termeni de specialitate, afirmație legată de loc/ocazie. Iată câteva exemple: „Ce cameră elegantă!”; „Ia uite ce de mâncare!”; „Serviciul a fost ireproşabil”; „Soția mea cunoaşte foarte bine câteva dintre piesele dumneavoastră pentru pian”; „Nu a ştiut niciodată ce l-a lovit.”

Apoi intervin în acțiune întrebările deschise: „De unde crezi că are vazele acelea atât de frumoase?” sau „Cât de bine îl cunoşti?” Aceste întrebări deschise vă garantează faptul că veți primi imediat informații valoroase.

Folosiți cuvinte care declanşează conversația! O conversație armonioasă seamănă cu un joc de tenis în care cuvintele au rolul mingiilor aruncate de la un vorbitor la altul, atâta timp cât există un interes comun. Când cuvintele ies „afară din teren”, este timpul să porniți un alt set. O întrebare deschisă este echivalentul unei mingi bine servite.

Întrebările deschise încep cu unul dintre cele şapte cuvinte care generează o conversație: *Cine? Când? Ce? De ce? Unde? Cum?* Aceste cuvinte cer o explicație, o părere sau exprimarea unui sentiment: „De unde ştii asta?”; „Cine ți-a spus?”; „Cine crezi că este sursa acestor informații?”; „Cum ai ajuns la această concluzie?”; „De ce ar trebui să mă intereseze acest lucru?”; „Care este rostul acestor cuvinte?”. Ele ne ajută să stabilim rapportul şi să punem bazele unor noi relații, pentru că îi obligă pe interlocutori să vorbească şi să-şi dezvăluie sufletul.

Putem stimula aceşti „declanşatori de conversație” folosind verbe cu nuanțe senzoriale: „a vedea”, „a spune” şi „a simți”. În acest fel, îl obligăm pe interlocutor să-şi sondeze imaginația şi să-şi expună părerile personale şi originale. „Unde te *vezi* în aceeaşi perioadă anul viitor?”; *„Spune*-mi, de ce te-ai hotărât să-ți petreci vacanța în Bali?”; „Ce *simți* atunci când auzi de calamari?”

Evitați cuvintele care pun capăt unei conversații! Aceste cuvinte te obligă să joci tenis de unul singur în fața unui zid. „Antonimele” cuvintelor declanşatoare de conversații

sunt formele de genul: „Eşti...?”; „Ai făcut...?” „Ai...?”

Aşadar, aceste forme vă diminuează şansele de a porni o conversaţie cu ajutorul căreia să stabiliţi rapportul. Ele implică un răspuns succint de genul „Da” sau „Nu”. Ce se întâmplă mai departe? Trebuie să puneţi o altă întrebare, căci altfel nu ajungeţi nicăieri.

— Eşti sigur?

— Da.

— Vii deseori aici?

— Da.

— Te-ai gândit ce frumos ar fi să lăsăm totul baltă şi să facem bungee jumping în toiul zilei?

— Da.

Îţi dai seama că – indiferent cât de lungi şi de interesante sunt întrebările tale – dacă încep cu forme interogative care generează răspunsuri lapidare – conversaţia se va termina extrem de repede?

Puneţi întrebări o zi întreagă şi răspundeţi la aceste întrebări cu alte întrebări! Puneţi numai întrebări deschise! Veţi înţelege repede ce vreau să spun.

Cuvintele care cer răspunsuri scurte îşi au şi ele rolul lor bine definit – oamenii care lucrează în poliţie, la vamă sau în alte instituţii oficiale trebuie să le folosească pentru a obţine răspunsuri directe şi cât mai succinte. Cu toate acestea, trebuie să vă reamintesc – dacă v-aţi aflat într-o situaţie de acest gen – că persoana respectivă n-a reuşit să vă câştige simpatia în mai puţin de 90 de secunde.

■ *Întâlnirile întâmplătoare*

Sunt momente în care vă treziţi în compania unei persoane necunoscute, pe care doriţi s-o abordaţi. Aceste momente extraordinare coincid adesea cu secundele în care creierul vostru se blochează şi nu ştiţi ce să spuneţi sau ce să faceţi: *Ajutor, ce să fac? Ce să spun? Unde să mă uit? Oare ce gândesc oamenii?* Dacă veţi continua să vă puneţi aceste întrebări

tulburătoare, veți începe în curând să transpirați, ritmul cardiac se va accelera, vă veți înroşi la față şi vă veți comporta prosteşte.

Cea mai simplă situație de acest gen este cea în care vă aşezați din întâmplare unul lângă altul: în tren, în autobuz sau în avion; vă urcați împreună în lift; aşteptați să vă luați rufele de la spălătorie sau stați în holul unui hotel; lucrați împreună în cadrul unui spectacol de prezentare sau verificați fructele de pe acelaşi raft la un supermarket. În aceste situații, aveți mai multe lucruri în comun pe care le puteți exploata.

Salutul – „Bună!", „Bună dimineața!" sau „Salut!" – însoțit de un zâmbet, reprezintă o modalitate eficientă prin care puteți declanşa reacțiile unei persoane. Dacă individul vă zâmbeşte la rândul lui, acesta este un indiciu care vă sugerează că vă aflați pe drumul cel bun. Fiți politicoşi şi veseli! Nu fiți prea ostentativi şi nici nu încercați să vă impuneți voința sau părerile asupra interlocutorului, căci – în caz contrar – acesta vă va elimina din start! Oamenii trebuie să le spună prietenilor pe care îi au: „Am întâlnit un tip simpatic azi de dimineață", nu: „Un individ dezgustător a încercat să mă agațe".

În momentul în care sunteți siguri că interlocutorul răspunde favorabil interacțiunii voastre, puteți declanşa o conversație cu ajutorul unei replici care să genereze un răspuns mai amplu. Fireşte, această replică ar fi bine să fie o întrebare deschisă, dar este posibil să nu reuşiți să găsiți una care „să sune" firesc şi natural. Uneori, s-ar putea să fiți nevoiți să începeți cu o întrebare închisă sau cu o afirmație legată de loc/ocazie: „Ştii cumva la ce oră închide această bancă astăzi?" sau „Vai, ce furtună!" De aceea, trebuie să aveți pregătită o întrebare deschisă în cazul în care răspunsul pe care îl obțineți este „Da" sau „Nu".

Vă ofer în cele ce urmează câteva exemple de „factori declanşatori", pe care îi puteți folosi după ce v-ați salutat şi v-ați zâmbit. *Corelați aceşti factori cu o afirmație legată de loc/ocazie!*

Oriunde

De unde eşti?
Nu am fost niciodată acolo. Cum sunt locurile?
Cum ai ajuns aici?

În tren, în avion sau în autobuz

În cât timp vom fi în Duluth/Stratford/Majorca?
De unde eşti?
Întotdeauna ai locuit acolo? *Dacă răspunsul este „Da”,* spuneți: N-am fost niciodată prin părțile acelea. Cum e? *Dacă răspunsul este „Nu”,* spuneți: Unde ai mai locuit?
Cât timp vei călători?
Ce părere ai despre companiile de transport Amtrak şi Air Italia sau despre aceste autobuze noi Greyhound?
O observație interesantă: Când se întâlnesc pentru prima dată cu cineva, americanii din nord tind să întrebe: „Ce faci?”, în timp ce europenii preferă întrebarea: „De unde eşti?”

La supermarket

Dacă stați amândoi la coadă ca să cumpărați peşte proaspăt şi studiați între timp rafturile cu paste sau avocado, înseamnă că aveți deja ceva în comun.
Cum poți să-ți dai seama dacă în punga aia sunt suficiente midii pentru doi oameni?
Poți să-mi spui care este diferența dintre pastele proaspete şi conținutul din această cutie?
De unde ştii dacă fructele astea sunt coapte?
Ştii cumva unde aş putea să găsesc pungi pentru cumpărături?
Ai încercat vreodată acest gen de sos/desert/ciuperci? *Dacă răspunsul este „Da”,* atunci întrebați: Cum este? Ce gust are? *Dacă răspunsul este „Nu”,* atunci spuneți: Ai putea să-mi recomanzi altceva?
În cât timp se prepară la cuptor un pui de mărimea asta?
Am uitat să cumpăr o caracatiță conservată. Poți să-mi ții locul la rând? *(Acesta poate fi un factor declanşator foarte bun, pentru că – în momentul în care vă întoarceți – aveți un pretext de conversație – chiar dacă veți vorbi numai despre caracatiță – Nu lipsiți prea mult pentru că riscați să-l supărați pe individul*

pe care l-ați rugat să vă țină locul la rând!)

În holul unui hotel/motel

Ştii cumva unde pot găsi o hartă?

Ai mai stat aici? *Dacă răspunsul este „Da”,* întrebați: Cum este? *Dacă răspunsul este „Nu”,* puteți spune: Nici eu. De ce ai ales acest hotel?

Cunoaşteți cât de cât acest oraş? *Dacă răspunsul este „Da”,* spuneți: Nu pot să stau mai mult de o zi aici. Ce crezi că ar trebui să vizitez? *Dacă răspunsul este „Nu”,* spuneți: Cu ce treburi pe aici?

La o conferință

De unde eşti?

Ce seminarii ți-au reținut atenția până acum? Cunoşti vreun restaurant bun în afară de cel de la hotel? Ce părere ai de oratorul care ține cele mai multe prelegeri? Mă duc să iau o cafea. Vrei şi tu una?

(Notă: Această stratagemă funcționează în nenumărate situații şi reprezintă o modalitate prin care puteți stârni interesul interlocutorului vostru. De obicei, dacă acesta nu este interesat, va refuza oferta voastră. Dacă o va accepta, înseamnă că este dispus să interacționeze mai departe.)

La curățătoria chimică

Unde aş putea să schimb nişte bani prin apropiere? Ştii de unde aş putea să cumpăr nişte timbre/suc de portocale/ mâncare pentru pisici?

Mă duc să iau o cafea – vrei şi tu una? *(Vezi observațiile de mai sus!)*

Are vreo importanță dacă hainele albe sunt puse la un loc cu cele colorate?

În timp ce aşteptați să cumpărați bilete la un film/piesă de teatru/concert

De ce ai ales acest film/piesă de teatru/concert? Ai venit ca să-l vezi pe Neve Campbell sau pe partenera lui – oare cum o cheamă?

Ce părere ai despre ultimul film/piesă/CD al actorului/autorului/cântărețului?

Stând mult timp la rând: îmi poți ține locul cât timp mă duc să iau o cafea? Vrei şi tu una?

La o expoziție/într-un muzeu/la o şedință de prezentare/la un târg

Ce părere ai despre asta?

Ştii de unde provin aceste locomotive performante?

Ce te-a impresionat cel mai mult la acest eveniment/expoziție/târg?

Ai văzut dovleacul cel uriaş?

La o plimbare cu câinele sau la o plimbare prin parc, admirând câinii altora

Este adorabil. Ce rasă o fi?

Are o lesă foarte frumoasă. De unde ai luat-o?

Cum sunt câinii din rasa Chihuahua?

(Sfat: Proprietarii de câini sunt sociabili şi stabilesc imediat relații în public, dar nu vă luați câini dacă nu iubiți animalele!)

Vă ciocniți de o persoană cunoscută, pe care însă nu ați avut niciodată curajul s-o abordați

Bună! Am două bilete la o piesă de teatru/spectacol de circ/ recital şi mă întrebam dacă n-ai vrea să vii cu mine.

Salut! Trebuie să-ți mărturisesc că sunt foarte emoționat, dar îndrăznesc să te invit la o cafea.

În toate aceste situații, oferiți-i interlocutorului trei posibilități de interacțiune! Dacă după trei întrebări sau comentarii, el nu vă răspunde cu entuziasm, încercați să vă retrageți cu eleganță, rostind replici simple precum: „La revedere!”; „Distracție plăcută!”; „Călătorie/vacanță/concediu plăcut!”; „Drum bun!” sau orice altă replică potrivită situației în care vă aflați.

■ *Informații gratuite*

Este uşor să aflați informații gratuite despre un individ complet necunoscut. Asta nu înseamnă că veți afla codul de la cardul său de credit. Înseamnă că interlocutorul este dispus să vă spună care este numele său, să vă împărtăşească pasiunile sale, situația personală etc. După cum veți vedea, oamenii sunt nerăbdători să vă ofere aceste informații, dacă ştiți cum să le cereți.

De fapt, oamenii vă urmează dacă ştiți cum să-i călăuziți. De aceea, este bine să vă prezentați primii. Şi cu cât le veți oferi mai multe informații personale, cu atât veți afla şi voi mai multe detalii despre ei.

Dacă spuneți: „Salut, eu sunt Carlos”, veți primi un răspuns de genul: „Salut, eu sunt Paul”.

Dacă spuneți: „Salut, numele meu este Carlos Garcia”, veți primi, probabil, următorul răspuns: „Salut, numele meu este Paul Tanaka”.

Dacă spuneți: „Salut, numele meu este Carlos Garcia şi sunt unul dintre prietenii lui Gail”, Paul vă va răspunde într-un mod similar: „Salut, eu sunt Paul Tanaka şi lucrez împreună cu soțul lui Gail”.

În momentul în care strecurați – în timpul prezentării – informații personale, oamenii tind să vă imite, pentru că le-ați oferit această ocazie. Dacă nu vă răspund, atunci vă puteți resemna cu ideea că – măcar – ați încercat. Ei ştiu ce vă doriți, aşa că nu trebuie decât să-i stimulați puțin. Un gest întrebător (o ridicare din sprâncene) sau o simplă întrebare – „Şi tu?” – pot declanşa o conversație.

Ideea este să obținem cât mai multe informații cu putință, fără să depăşim limitele bunului simț, oferindu-le la rândul nostru detalii personale. Putem folosi apoi aceste informații ca să consolidăm rapportul stabilit. Acesta este un domeniu pe care trebuie să-l tratați cu multă atenție şi seriozitate, pentru că el este forța motrice a relațiilor interumane.

Ascultarea activă

Arta de a asculta reprezintă o altă fațetă a procesului de conversație. Dacă eşti un bun ascultător, este necesar să-ți

demonstrezi interesul faţă de interlocutorul tău. Secretul ascultării active constă în eforturile sincere pe care trebuie să le faci de a sorbi toate cuvintele persoanei cu care stai de vorbă.

Ascultarea activă este diferită de capacitatea de a auzi. Într-o orchestră, este posibil să *auzi* un violoncel, dar dacă te străduieşti să *asculţi* sunetele scoase de acelaşi violoncel, trebuie să te concentrezi asupra fiecărei note în parte şi să-i simţi toate vibraţiile.

Ascultarea presupune încercarea de a absorbi şi de a înţelege toate faptele şi semnificaţiile ascunse într-o frază rostită. Asta nu înseamnă că trebuie să renunţaţi la propriile opinii şi sentimente, ci că este necesar să empatizaţi şi mai mult cu interlocutorii voştri.

Le puteţi demonstra că le înţelegeţi gândurile oferindu-le reacţiile corespunzătoare. „Ascultaţi” cu ochii! „Ascultaţi” cu trupul! Daţi afirmativ din cap! Stabiliţi şi menţineţi contactul vizual cu interlocutorul vostru! Încurajaţi-l prin mijloace verbale!

Trebuie să facem o distincţie între procesul de ascultare (cu varianta parafrazare) şi ascultarea activă. Parafrazarea este o versiune mai mult sau mai puţin exactă a cuvintelor spuse de interlocutor.

Paul: „Cum te-a afectat vremea cumplită pe care am avut-o în ultimul timp?”

Cathy: „Îmi place căldura, dar prietenul meu mă ameninţă că va pleca în Alaska fără mine şi cred că vorbeşte serios.”

Paul: „Se pare că – în ciuda faptului că îţi place căldura – va trebui să pleci în Alaska dacă vrei să rămâi cu prietenul tău actual.”

Ascultarea activă presupune să răspunzi sentimentelor generate de conversaţie:

Paul: „Se pare că trebuie să iei o hotărâre extrem de importantă. Este un lucru tulburător, nu-i aşa? Cum vei reuşi să faci faţă situaţiei?”

Aşadar, parafrazarea îţi creează iluzia că interlocutorul te ascultă cu atenţie, în timp ce ascultarea activă îţi *oferă certitudinea* că persoana din faţa ta te ascultă cu interes şi îţi

împărtăşeşte sentimentele.

Indicii ratate

Mike soseşte în gară cu cinci minute mai devreme decât de obicei. Este o dimineaţă caldă, dar ceţoasă. Pe peron, mai sunt 20 de persoane. Majoritatea oamenilor încă nu şi-a făcut apariţia. Mike îşi pune ziarul sub braţ, amestecă în ceaşca de cafea cu o linguriţă din plastic, apoi se întoarce şi aruncă linguriţa cu o precizie extraordinară direct în coşul de gunoi. Când revine la locul său iniţial, observă o tânără cu părul castaniu, îmbrăcată într-un costum gri, care se aşează pe o bancă la câţiva metri distanţă de el. Îşi pune cu grijă servieta lângă ea şi se uită la ceas.

Mike îi aruncă priviri piezişe şi îşi ţuguie buzele. El s-a aflat de nenumărate ori în situaţii similare: vede o persoană, îşi doreşte să o abordeze, dar îl sperie gândul că trebuie să stabilească o legătură. De data aceasta, îşi spune că nu vrea altceva decât să închege o conversaţie cu tânăra de pe bancă. Obiectivul lui nu este să ia masa cu ea în acea seară, nici să plece în vacanţă împreună şi cu atât mai puţin s-o ceară de soţie până la sfârşitul lunii. Vrea doar să-i adreseze câteva cuvinte ca să vadă dacă este prietenoasă. Îi pune, aşadar, întrebarea pe care o consideră cea mai potrivită în situaţia aceea:

— Bună, te deranjează dacă mă aşez aici? Femeia se mută în partea stângă:

— Nu, nu mă deranjează, murmură ea, făcându-i loc lui Mike.

— Nu te-am mai văzut în gară până acum, spuse el.

— Este prima zi când vin aici, răspunse femeia. Am obţinut un post la o agenţie de publicitate din oraş.

— Trenul este destul de aglomerat în acest moment al zilei, spuse Mike, dar uneori mai găseşti câte un loc liber unde să stai până la sfârşitul călătoriei.

Mike a ratat informaţiile furnizate gratuit. Prima zi de muncă şi agenţia de publicitate. Ar fi trebuit să folosească

aceşti „ factori declanşatori” ca să stimuleze conversația şi apoi să pună la treabă formele interogative: unde, ce, când, cine şi cum.

Ce *faci în cadrul agenției? Cine sunt clienții tăi? Unde este sediul agenției? Cum ai obținut postul? Să privim acum lucrurile din prisma unei femei!*

Dorita, designer de site-uri pe Internet, se plimbă pe peron şi vede la un moment dat – pe o bancă – un bărbat chipeş, dar obosit. Se aşează lângă el şi observă că acesta citeşte ultimul roman polițist scris de P.D. James. P.D. James este autoarea ei preferată. El îi zâmbeşte, iar ea – ştiind că au un lucru în comun – îi dăruieşte la rândul ei un zâmbet.

Dar bărbatul îşi reia lectura. Dorita se hotărăşte să-l abordeze.

— Văd că eşti un fan al romanelor lui P.D. James.

— Nu, răspunse bărbatul. Mă crezi dacă îți spun că acesta este al doilea roman polițist pe care îl citesc?

— De ce?

— Nu prea am timp pentru lectură. Sunt doctor rezident la un spital din oraş.

— Eu am citit toate romanele ei. Este autoarea mea preferată. Îmi place foarte mult şi Dick Francis.

Ce *răspunsuri se aşteaptă Dorita să primească? Ultimele ei replici n-au fost altceva decât* o *serie de afirmații, nu de întrebări. Dorita pornise pe drumul cel bun atunci când* a *întrebat „De ce?”, dar apoi a ignorat informațiile pe care i le-a oferit Joel. A început în schimb să vorbească numai despre ea. Dacă şi-ar fi ascultat interlocutorul cu atenție, ar fi pus întrebări de genul: „La ce spital?”; „În ce domeniu te-ai specializat?”; „De ce ți-ai ales această specializare?”. Ar fi trebuit să folosească formele interogative unde, ce şi de ce, care ar fi stimulat conversația.*

Oferiți reacții verbale! Încercați să pătrundeți dincolo de subînțelesurile şi tâlcurile ascunse ale cuvintelor interlocutorului vostru! Aceste reacții variază de la

exclamații precum „Vai!”, „Aha!”, „Oooo!” şi „Îhî!” (vă imaginați – sper – că îmi este extrem de dificil să vă demonstrez acest lucru într-o carte) până la expresii de genul: „Chiar aşa?”; „Şi apoi?”; „Doar nu vorbeşti serios. Ce-a făcut în acest caz?” Toate cuvintele de încurajare sunt binevenite într-o conversație; o ajută să se desfăşoare în continuare şi îi arată interlocutorului că îl asculți cu atenție, chiar dacă nu spui prea multe.

Oferiți reacţii fizice! Folosiți un limbaj deschis al trupului! Aprobați spusele interlocutorului dând din cap! Stabiliți şi mențineți contactul vizual fără să vă holbați la persoana cu care stați de vorbă! Adoptați o privire gânditoare (gestul de a vă uita din când în când la mâinile voastre creează impresia de participare activă)! Dacă stați pe un scaun, aplecați-vă spre interlocutor şi adoptați o privire care să trădeze interesul sau entuziasmul! Dacă stați în picioare, aşezați-vă în aşa fel încât inima voastră „să comunice” cu cea a interlocutorului, aprobați-l dând uneori din cap şi afişați o expresie gânditoare, surprinsă sau amuzată, în funcție de situația în care vă aflați şi de cuvintele rostite de persoana respectivă!

Dăruiți şi primiți

Printr-o practică asiduă, arta conversației va deveni cea de-a doua natură a voastră. Iată câteva sfaturi de care trebuie să țineți seama în procesul vostru de perfecționare în arta conversației! Trebuie, în primul rând, să adoptați o atitudine pozitivă. Fiți curioşi şi manifestați interes pentru cei din jur! Încurajați-i să-şi deschidă sufletul în fața voastră, oferindu-le reacții sincere! Încercați să descoperiți interesele, obiectivele şi experiențele comune şi presărați conversația cu mult entuziasm, informații şi interes!

Inutilitatea presupune să faci de nenumărate ori acelaşi lucru, dar să aştepți rezultate diferite.

În acelaşi timp, mențineți propriul vostru ritm de

conversație! Vorbiți clar şi răspicat! Adoptarea unui ritm lent de vorbire va crea impresia de încredere în forțele voastre; aceeaşi impresie o va crea şi un simț al umorului extrem de subtil şi rafinat. Un alt aspect care se poate dovedi în avantajul vostru este să fiți la curent cu evenimentele care vă influențează viața. De aceea, vă sfătuiesc să citiți ziarele în fiecare zi ca să ştiți ce se petrece în lume – să cunoaşteți măcar evenimentele importante. La seminariile mele, îi determin pe participanți să-şi pregătească propria lor „reclamă de zece secunde”. Este o modalitate eficientă de a le spune oamenilor cine eşti şi ce faci în câteva propoziții scurte. Fiți cât mai naturali cu putință! Oamenii vă plac aşa cum sunteți. Cu cât veți învăța să vă relaxați mai tare, cu atât acest proces va deveni mai uşor.

■ *Acceptați complimente*

Acceptați toate complimentele cu multă amabilitate, într-o manieră simplă şi elegantă! Evitați tentația de a răspunde cu prea multă modestie! Răspunsul standard pe care trebuie să-l dați atunci când primiți un compliment este „Mulțumesc”. Apoi, dacă vreți să începeți o conversație, nu stați prea mult pe gânduri! Treceți la treabă! Iată un exemplu de răspuns interesant, dar mai puțin amabil:

— Marion, fusta ta este foarte frumos croită.

— Mulțumesc. Am cumpărat-o cu şase dolari de la magazinul de solduri.

Vorbiţi în culori

Menirea unei conversații este să înfățişeze – în culori cât mai vii cu putință – experiențele pe care le trăim. Cu cât aceste imagini sunt mai „colorate”, cu atât captăm mai mult interesul oamenilor.

Iată o descriere a unui eveniment obişnuit: „Am aşteptat mai bine de 20 de minute ca să treacă tramvaiul. M-am săturat!”

Această descriere nu stârneşte deloc imaginația oamenilor.

În loc să vorbim „în alb şi negru”, trebuie să învăţăm să vorbim în culori. Implicaţi cât mai multe simţuri în conversaţie! Spuneţi cum arată lucrurile, ce sunete scot, cum vi se par, ce sentimente vă trezesc şi – dacă este cazul – ce miros sau ce gust au:

„Era ceva cu totul neobişnuit ca în mijlocul atâtor oameni tăcerea să fie cumplit de apăsătoare. Ploaia tocmai se oprise, iar gulerul meu era ud. Luminile clădirilor se reflectau în bălţile de pe stradă, iar aroma hot dog-urilor ne învăluia...”

Acesta este un limbaj bogat în elemente senzoriale, iar imaginaţia – a noastră şi a lor – se delectează din plin cu ele.

Un răspuns mult mai potrivit, care ar fi putut stabili rapportul între cei doi interlocutori, ar fi următorul: „Mulţumesc. Drăguţ din partea ta că ai observat acest lucru.” Răspunsul trebuie să fie însoţit de contactul vizual, de un zâmbet şi de un ton plăcut al vocii.

Complimentele sunt eficiente atâta timp cât sunt sincere. Complimentele exagerate sau false distrug credibilitatea şi pun în pericol rapportul stabilit. Linguşirile ieftine, clişeele plictisitoare şi observaţiile cu tentă condescendentă trădează ipocrizia şi pot fi considerate drept o insultă. Pe de altă parte, un compliment sincer poate să consolideze încrederea şi imaginea de sine, conferindu-i rapportului un caracter mult mai intim.

Dacă observaţi un lucru interesant şi deosebit la un individ sau vreţi să subliniaţi performanţele sale extraordinare, atunci complimentele reprezintă cea mai bună modalitate prin care puteţi face acest lucru. Evitaţi atributele banale de genul: „frumos”, „bun” sau „minunat”! „Ce costum frumos!” – este un stereotip. „Nuanţele de albastru îţi vin foarte bine!” – este cu totul altceva. „Eşti un om atât de bun!” – este o replică răsuflată. „Scoţi la lumină tot ce e frumos în sufletul nostru!” – acesta este într-adevăr un compliment.

Complimentele cu ţintă fixă sunt percepute ca fiind mult mai sincere decât cele generale. Afirmaţia „Supa asta e minunată” nu o flatează pe gazda voastră la fel de mult ca observaţia „Ce aromă extraordinară are pătrunjelul proaspăt

în supă! Eşti o maestră desăvârşită în arta gastronomiei.” Dacă doriți să lăudați rezultatele sau performanțele unei persoane, faceți referiri la anumite detalii! O replică de genul: „Ai fost minunat astăzi” nu are un impact atât de puternic precum afirmația: „Ai scos-o bine la capăt astăzi când ai fost luat la întrebări în legătură cu azilul. Strategia ta a fost impresionantă.”

Când faceți un compliment, adoptați stratagemele specifice salutului şi momentului de întâmpinare: deschideți-vă inima şi trupul, uitați-vă în ochii persoanei respective, vorbiți pe un ton entuziast, faceți complimente cu țintă fixă şi nu uitați să-i lăsați timp persoanei să răspundă!

■ *Evitați capcanele*

Citiți imperativele negative care urmează! Dacă descoperiți că folosiți aceste imperative negative, înseamnă că ați abandonat atitudinile pozitive în favoarea celor negative.

Efectele sonore

Tonul vocii trădează sentimentele vorbitorului, iar o tonalitate plăcută poate să influențeze în sens pozitiv reacția oamenilor. Tonalitățile plăcute iau naştere în abdomen şi implică modulații bogate, profunde şi „molipsitoare” spre deosebire de vocile monotone sau de țipetele stridente.

Ca să vă perfecționați tonalitățile, practicați respirația din abdomen! „Respirația din abdomen” foloseşte plămânii la capacitate maximă şi este cea mai liniştitoare şi mai sănătoasă metodă de respirație. În acest fel, respirați mult mai încet, implicând mai puțini factori de stres. La polul opus se situează respirația din piept – modalitatea de respirație cea mai extinsă – în jur de 60% dintre oameni respiră în acest fel. Este o respirație stresantă, sacadată sau obositoare. Dacă respirația se desfăşoară în piept şi procesul vorbirii are loc tot acolo.

Puneți o palmă pe piept şi pe cealaltă pe abdomen! Respirați până când mâna de pe piept nu se mai mişcă! În acest fel, respirația din piept cedează încetul cu încetul în

favoarea celei din abdomen. Când se întâmplă acest lucru, luați mâinile de pe piept şi de pe abdomen şi continuați să respirați din abdomen – până la sfârşitul vieții voastre! Veți observa că – atunci când sunteți nervoşi sau emoționați – reveniți la respirația din piept. Fiți atenți la această schimbare şi treceți la acțiune! Vă veți simți imediat mult mai liniştiți.

Repetați acest exercițiu şi în cazul vocii! Mutați procesul vorbirii din piept în abdomen! Vocea va deveni astfel mai profundă, mai domoală – exact aşa cum trebuie să fie ca să stabiliți rapportul imediat şi să construiți relații personale în 90 de secunde… sau mai puțin.

Nu întrerupeți frazele interlocutorilor voştri, indiferent cât de entuziaşti sau nerăbdători sunteți!

Urmați sfaturile lui Dale Carnegie: Nu vă plângeți, nu condamnați şi nu criticați!

Ori de câte ori este posibil, evitați să dați răspunsuri laconice! Ele nu pot consolida o conversație şi îngreunează procesul de stabilire a rapportului. Pe de altă parte, oamenii care monopolizează conversația pun în pericol rapportul pentru că interlocutorii nu au timp să descopere terenul comun. Aceşti indivizi sunt considerați bădărani sau plictisitori.

În timpul unei discuții, evitați să vă uitați în altă parte decât la interlocutorul vostru! Dacă vi se întâmplă să procedați în acest fel, cereți-vă scuze imediat! Oamenii care nu stabilesc contactul vizual şi care se uită mereu în altă parte, evitând privirea persoanei cu care stau de vorbă sunt percepuți ca nişte indivizi incongruenți şi nepoliticoşi.

În final, evitați respirația urât mirositoare şi toate celelalte aspecte neplăcute care țin de igiena personală! Nu aveți nici o scuză în acest caz! Halitoza, transpirația şi resturile de mâncare rămase printre dinți poate că nu vor atrage după sine disprețul câinelui vostru, dar, cu siguranță, nu vă vor avantaja dacă vă aflați la o petrecere.

■ *Cum să creați o impresie puternică*

Ce rost are să faceți cunoştință cu cineva, să creați o impresie favorabilă şi să stabiliți rapportul dacă – două săptămâni mai târziu – persoana respectivă nu-şi mai aduce aminte de voi? Este ca şi cum ai scrie o poveste extraordinară pe computer şi ai uita unde ai salvat-o. Oferiți-le oamenilor un motiv pentru care nu trebuie să vă uite şi nu vă vor uita! Mintea umană adoră să stabilească legături.

Vă amintiți probabil opinia profesorului Mehrabian, care considera că procesul comunicării directe este împărțit în felul următor: 55% – elementele vizuale, 38% – elementele auditive şi 7% – cuvintele rostite. Acelaşi lucru este valabil şi pentru memorie.

Unele studii demonstrează că elementele vizuale exercită un impact de trei ori mai mare decât elementele auditive.

Puneți-vă următoarele întrebări: Cum pot să mă disting de restul lumii? Există o anumită trăsătură ce-mi poate asigura individualitatea şi caracterul unic? Orice vă poate conferi o imagine unică: o floare pusă la rever, nişte rame scumpe de ochelari, o vestă foarte frumoasă, o pereche de pantofi eleganți, un papion, nişte bretele de genul celor de la Galloping Gourmet, o coafură precum cea a actriței Gillian Anderson sau râsul asemănător cu cel al lui Goldie Hawn.

Am o prietenă care lucrează pentru un lanț de magazine unde se vând computere şi aparate electronice. „Îmi petreceam mai bine de o jumătate de oră explicându-i unui client caracteristicile unui produs”, mi-a povestit ea. „Apoi clientul îmi spunea că se va mai gândi la produsul descris de mine. El se întorcea ulterior, se adresa primului vânzător pe care îl vedea şi cumpăra produsul. Nu avea nici o importanță că îi dădusem cartea mea de vizită sau că îi acordasem o jumătate de oră din timpul meu. Nu se întorcea aproape niciodată la mine. Apoi m-am gândit cum aş putea să mă fac remarcată de clienți. Pentru că sunt din Newfoundland, le spun clienților să întrebe de «Newfie» atunci când se întorc în magazin sau sună la telefon.” În Canada, termenul „Newfie” este adesea folosit în sens peiorativ şi se referă la o persoană nu prea înzestrată din punct de vedere intelectual, dar prietena mea l-a folosit în avantajul ei. A transformat acest termen într-un „factor

declanşator”, care le oferă oamenilor accesul la informaţiile stocate în memoria lor.

Descoperiţi un lucru care vă individualizează şi vă distinge de restul lumii! Oferiţi-le ceva memorabil!

Amintiri de durată

Jill şi Robin, două doamne de vârstă mijlocie, stau una în faţa celeilalte la o masă într-un restaurant franţuzesc. La un moment dat, un grup de persoane este condus la o masă din apropiere. O tânără din grupul respectiv o recunoaşte pe Jill şi nu-şi mai poate stăpâni încântarea. Ea fusese studenta lui Jill în urmă cu câţiva ani.

După multe îmbrăţişări şi manifestări de bucurie, Jill se întoarse spre prietena care o însoţea:

— Robin, ea este Edwina. A fost una dintre cele mai bune studente pe care le-am avut pe când eram profesoară la Stratford. N-am uitat-o niciodată – era extrem de bine organizată. Toate lucrurile de pe biroul ei aveau locul lor bine stabilit. Uneori, minuţiozitatea ei mă scotea din minţi, dar mă şi fascina.

— Îmi pare bine de cunoştinţă, spuse Robin, strângând mâna Edwinei.

— Spune-mi, Edwina, ce-ai mai făcut în ultimul timp? întrebă Jill.

Edwina începu să-i povestească lui Jill despre activitatea ei de producător de emisiuni TV din cadrul unui post local de televiziune, adăugând:

— Mai lucrează acolo câţiva dintre elevii dumneavoastră. V-o amintiţi pe Suzanne Sparks?

— Nu, îmi pare rău, nu-mi aduc aminte de ea, spuse Jill, gânditoare.

— Cea care se îmbrăca întotdeauna cu nişte veste din piele.

— Da, fireşte, îmi amintesc acum, spuse Jill, întorcându-se spre Robin. Suzanne avea un talent deosebit pentru pictură. Vorbea foarte bine spaniolă şi germană. Mai are smocul acela de păr roşu? întreabă ea, adresându-se

Edwinei.

— Nu. Are părul lung şi blond acum şi este director de programe în cadrul departamentului nostru. Dar de Toni vă aduceți aminte? continuă Edwina. Şi ea lucrează la acelaşi post de televiziune.

— Nu. Cum era Toni? întrebă Jill.

— Toni March era foarte prietenoasă. Locuia în Malton. Pentru că Jill nu putea să-şi amintească, Edwina continuă: Era o elevă foarte harnică.

— Îmi pare rău, dar nu reuşesc s-o localizez pe Toni. Cine mai lucrează cu voi?

— Greg Cuddy. Este managerul nostru de vânzări.

— Nu se poate! Greg – cel care purta un inel în nas? spuse Jill, clătinând neîncrezătoare din cap. Greg Cuddy era un individ atât de agitat. Îl vedeai peste tot la volanul camionetei mamei lui. Dacă nu mă înşeală memoria, avea un site pe Internet. Publica un buletin electronic, iar oamenii…

Jill o invită pe Edwina să vină la masa lor, iar prietenii ei de la cealaltă masă cerură meniul, în timp ce eroinele noastre continuară să depene amintiri.

Menirea acestei povestiri este de a *scoate în evidență faptul că Jill reuşeşte să-şi amintească foştii elevi doar în momentul în care memoria îi este stimulată cu ajutorul imaginilor. Oamenii îşi amintesc de diverşi indivizi dacă un anumit lucru îi individualizează, îi distinge de restul lumii.*

Capitolul 8

Înţelegerea simţurilor

Până la un anumit nivel, noi – oamenii – nu suntem decât nişte dispozitive mobile senzoriale. Vedem, auzim, simțim, mirosim şi gustăm. Apoi, procesăm informațiile obținute cu ajutorul acestor simțuri, în fiecare zi, experimentăm lumea prin intermediul elementelor senzoriale şi apoi le explicăm oamenilor, dar şi nouă înşine experiențele trăite. Asta e tot. Ne culcăm seara şi ne trezim a doua zi de dimineață ca să luăm procesul de la capăt. În acest fel evoluăm. Evident, aceasta este o formulă simplificată la maxim a întregului proces de evoluție, dar constituie baza pe care ne vom clădi percepția şi înțelegerea acestui fenomen important.

Aici intervin în scenă atitudinile – pozitive sau negative. Există două modalități prin care le explicăm oamenilor, dar şi nouă înşine experiențele pe care le-am trăit. Noi le numim stiluri explicative. Când se trezeşte dimineața şi vede că afară plouă, un individ cu un stil explicativ negativ spune: „La naiba! Plouă. O să fie o zi cumplită!”, în timp ce o persoană cu un stil explicativ pozitiv spune: „Ce bine că plouă! Ne spală maşina. Şi este bine şi pentru grădină.” Ce vreau să scot în evidență este faptul că natura explicațiilor noastre influențează atitudinile pe care le adoptăm, iar oamenii au reacții diferite față de aceeaşi realitate exterioară.

Putem încadra cu uşurință aceste răspunsuri în şabloane şi mentalități familiare. În anii ‘70, Richard Bandler şi John Grinder, fondatorii Programării Neuro-Lingvistice, au observat în studiile efectuate pe pacienții pe care îi aveau că oamenii pot fi împărțiți în trei categorii, în funcție de simțurile care joacă rolul principal în procesul de „filtrare” a lumii. Este vorba despre categoria elementelor vizuale, categoria elementelor auditive şi categoria elementelor kinestezice. Să luăm ca exemplu trei studenți care se duc la un concert de muzică rock. Judy acordă o atenție deosebită elementelor vizuale,

Phyllis – elementelor auditive, iar Alex – elementelor kinestezice. Mai târziu, când le descriu prietenilor experiențele trăite, Judy prezintă concertul în imagini foarte vii: „Să-i fi văzut pe toți oamenii aceia cum țopăiau pe scenă ca nişte nebuni! Solistul şi-a rupt pantalonii, iar smocul de păr artificial pe care îl purta i-a zburat din cap!” Phyllis descrie concertul în termeni auditivi: „Muzica era asurzitoare. Toată lumea țipa şi cânta împreună cu trupa rock. Ar fi trebuit s-o auzi! A fost incredibil.” Alex, care acordă o atenție deosebită senzațiilor fizice, descrie concertul în felul următor: „Omule, ar fi trebuit să simți energia pe care o degajau. Sala era înțesată de oameni. Abia dacă ne puteam mişca, dar când au cântat «Blue Rodeo», spectatorii au înnebunit.”

Cu alte cuvinte, indivizii care acordă o importanță covârşitoare elementelor vizuale descriu lucrurile în imagini, cei care preferă elementele auditive folosesc cu precădere termeni auditivi, iar oamenii care iubesc elementele kinestezice folosesc termenii „din această categorie”.

Atingem noi dimensiuni ale sincronizării şi rapportului. Vom discuta în acest capitol despre atitudine, limbajul trupului şi tonalitățile vocii şi vom analiza pe larg modul în care simțurile ne ajută să percepem lumea înconjurătoare.

Ce preferăm – elementele vizuale, auditive sau kinestezice?

Pentru că primim informații din exterior sub formă de imagini, sunete şi senzații, există trei aspecte care ne pot influența percepțiile: o imagine pe care o vedem direct sau cu ochiul minții; un sunet pe care îl auzim din exterior sau dinlăuntrul nostru; sau un lucru pe care îl simțim sau îl atingem. De obicei, îmbinarea acestor experiențe ne ajută să interpretăm lumea înconjurătoare, dar unul dintre aceste trei simțuri – văzul, auzul sau pipăitul – tinde să joace rolul dominant.

Pentru un ochi neexperimentat, simțurile oamenilor sunt în perfectă concordanță – nici unul nu le domină pe celelalte.

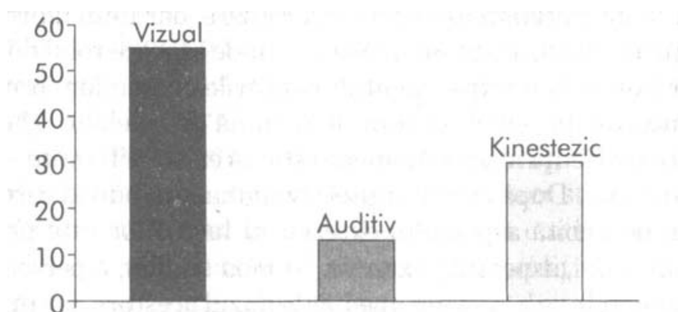
Dar o persoană cu experienţă în acest domeniu ştie că există diferenţe – subtile, dar importante. După cum vă puteţi imagina, un individ care acordă o atenţie deosebită aspectului exterior al lucrurilor este preocupat şi influenţat de „aspectul" exterior. În mod similar, o persoană care preferă sunetele va reacţiona imediat la auzul acestora, iar un individ care experimentează lumea prin intermediul senzaţiilor fizice este preocupat de atingerea fizică a lucrurilor şi de senzaţiile pe care i le trezeşte această atingere.

Anul trecut, am ascultat la radio o emisiune în care erau invitaţi doi politicieni. Amândoi se gândeau să candideze pentru postul de lider în cadrul partidului lor. Când moderatorul i-a rugat „să dea glas planurilor pe care le aveau", unul dintre ei a spus gânditor: „Mă aplec din ce în ce mai mult asupra ideii de a face o încercare." Celălalt a răspuns mult mai repede: „Acum, pentru că am o perspectivă mult mai clară asupra viitorului, reuşesc să întrevăd mai multe posibilităţi." Moderatorul a răspuns: „Mi se pare că amândoi aveţi de gând să vă anunţaţi intenţiile."

Ce părere aveţi? Observaţi diferenţele? Moderatorul – care foloseşte expresii de genul „a da glas planurilor" şi „a anunţa intenţiile" – face parte din categoria celor care preferă elementele auditive. (Ca să fim sinceri, acesta este un limbaj firesc pentru o emisiune de radio şi se pare că foarte mulţi moderatori de emisiuni radiofonice fac parte din această categorie.) Primul aspirant la postul de lider a folosit limbajul „kinestezic" – „mă aplec din ce în ce mai mult", „să fac o încercare" – şi a vorbit mult mai rar, lucru care demonstrează o înclinaţie spre categoria celor care preferă elementele kinestezice. Cel de-al doilea candidat avea „o perspectivă mult mai clară" şi putea „să întrezărească mai multe posibilităţi", motiv pentru care poate fi încadrat în categoria celor care preferă elementele vizuale.

Fireşte, elementele vizuale, auditive sau kinestezice nu domină viaţa unui individ în proporţie de 100%. Există o îmbinare armonioasă a celor trei categorii. Cu toate acestea, unul dintre ele le domină pe celelalte (aşa cum se întâmplă şi cu tendinţa de a folosi cu precădere mâna stângă sau mâna

dreaptă).



Studiile au demonstrat că 55% dintre oamenii care fac parte din cultura noastră sunt influențați în mod deosebit de elementele vizuale, 15% – de elementele auditive, iar 30% – de elementele kinestezice.

Faceți testul din pagina următoare şi veți înțelege de ce oamenii stabilesc mult mai uşor legături cu anumiți indivizi, iar cu alții nu reuşesc să închege nici măcar o discuție formală. Veți înțelege de ce vi se pare că îl cunoaşteți pe un individ, deşi nu l-ați mai văzut niciodată. Este vorba despre armonia senzorială. Când se întâlnesc doi oameni care preferă elementele vizuale, ei par să se cunoască şi să se înțeleagă foarte bine pentru că văd lucrurile în acelaşi fel (asta nu înseamnă neapărat că sunt mereu de acord asupra subiectelor discutate) şi îşi descriu experiențele în acelaşi fel. Acelaşi lucru este valabil şi pentru doi indivizi care fac parte din categoria celor care preferă elementele auditive sau pe cele kinestezice. Pe de altă parte, dacă persoana pe care o întâlniți vede, aude sau percepe lumea într-un mod cu totul diferit de voi, trebuie să învățați să recunoaşteți acest fapt şi să vă modelați în funcție de persoana respectivă în aşa fel încât să fiți pe aceeaşi lungime de undă şi să stabiliți rapportul, care va duce în final la o prietenie sau la o relație deosebit de valoroasă.

Ca să vă ajut să înțelegeți modul în care preferințele senzoriale ne influențează viața de zi cu zi, o să vă ofer un exemplu din experiența personală. Eu fac parte din categoria oamenilor care preferă elementele auditive, iar soția mea – din

categoria celor care preferă elementele kinestezice. Dacă ne certăm, Wendy reuşeşte să stabilească legătura cu mine, „vorbind aceeaşi limbă” – adică folosind termenii auditivi. Îmi atrage imediat atenția spunând: „Nick, nu mă asculți deloc. Nu auzi nimic din tot ce-ți spun.” Dacă ar spune: „Chiar nu vezi ce-ți spun?” sau – şi mai rău – „Nu vezi cum mă simt?” adevărul ar fi crud – „Nu, chiar nu văd cum te simți sau ce spui”.

E adevărat – relația intelectuală se concretizează, dar eu trebuie să mă gândesc la cuvintele ei; creierul meu trebuie „să traducă” limbajul ei în limba mea. Dacă trimite, în schimb, un mesaj pe lungimea mea de undă (în limbaj auditiv), legătura dintre noi se stabileşte imediat.

În mod similar, dacă vreau să apelez la sensibilitatea ei, spun: „Ştiu cum te simți când se întâmplă asta”. Cu alte cuvinte, abordez o strategie kinestezică – simplă, dar extraordinar de eficientă.

Care este simțul vostru preferat?

În ce categorie v-ați încadra: în categoria oamenilor care preferă elementele vizuale, în categoria celor care preferă elementele auditive sau a celor care aleg elementele kinestezice? Ca foarte mulți oameni, s-ar putea să spuneți: „Eu fac parte din prima categorie, fără doar şi poate”. Dar s-ar putea să aveți o mare surpriză. Faceți următorul test ca să descoperiți unde vă încadrați cu adevărat şi modul în care percepeți lumea! Alegeți un singur răspuns pentru fiecare întrebare şi încercuiți litera care corespunde variantei alese!

1. Dacă într-o stațiune de la malul mării nu mai sunt libere decât trei camere, aleg camera care oferă:

a. Vedere la mare, dar şi foarte mult zgomot
b. Sunetul valurilor, dar fără vedere la mare
c. Confort, dar şi zgomot şi fără vedere la mare

2. Când mă confrunt cu o problemă:

a. Caut alternative
b. Discut despre problema respectivă
c. Pun în ordine detaliile

3. Când sunt la volanul unei maşini, vreau ca aceasta:
a. Să arate bine
b. Să fie silențioasă sau puternică
c. Să fie confortabilă sau să-mi ofere siguranță
4. Când descriu un concert sau un eveniment la care am participat:
a. Descriu în primul rând imaginile care m-au impresionat
b. Descriu sunetele pe care le-am auzit
c. Redau senzațiile pe care le-am simțit
5. În timpul liber, îmi place cel mai mult:
a. Să mă uit la televizor sau să merg la film
b. Să citesc sau să ascult muzică
c. Să mă implic într-o activitate fizică (grădinărit/meşterit) sau să practic un sport
6. Lucrurile cu adevărat importante pe care toată lumea ar trebui să le experimenteze în viață sunt:
a. Imaginile
b. Sunetele
c. Senzațiile
7. Dintre următoarele activități, îmi petrec adesea timpul:
a. Visând cu ochii deschişi
b. Ascultându-mi gândurile
c. Captându-mi senzațiile
8. Când cineva încearcă să mă convingă de ceva:
a. Vreau să văd dovezi concludente
b. Vreau să mă conving singur
c. Am încredere în intuiția mea
9. De obicei, vorbesc şi gândesc:
a. Repede
b. Moderat
c. Încet
10. În mod normal, respirația mea are loc:
a. În partea superioară a pieptului
b. În partea inferioară a pieptului
c. În abdomen
11. Când încerc să găsesc o adresă într-un oraş necunoscut:
a. Folosesc o hartă

b. Cer indicații
c. Am încredere în intuiția mea
12. Când îmi aleg hainele, cel mai important lucru pentru mine este:
a. Să arăt impecabil
b. Să spun ceva despre personalitatea mea
c. Să mă simt bine şi confortabil
13. Când aleg un restaurant, grija mea primordială este:
a. Ca restaurantul să arate impresionant
b. Să mă pot auzi atunci când vorbesc
c. Să mă simt bine
14. Iau hotărâri:
a. Repede
b. Moderat
c. Încet

Rezultatul:
Răspunsurile (a) =
Răspunsurile (b) =
Răspunsurile (c) =

Răspunsurile (a) reprezintă categoria elementelor vizuale, răspunsurile (b) – categoria elementelor auditive, iar răspunsurile (c) – categoria elementelor kinestezice. Cu cât numărul fiecărei categorii este mai mare, cu atât este mai puternică tendința de a vă încadra în categoria respectivă.

Făcând acest test veți afla nu doar care dintre cele trei simțuri tinde să fie dominant, ci veți înțelege în acelaşi timp cum pot oamenii să aibă priorități diferite. Există aici foarte multe variabile, relevantă fiind şi aceea că ați ştiut scopul acestui test înainte de a-l începe. În timpul seminariilor mele, îi rog pe participanți să completeze acest test înainte de a-şi da seama de semnificația lui.

Încercați să-l rezolvați împreună cu alți prieteni şi confruntați rezultatele! Acestea vă vor ajuta să vedeți în ce stadiu vă aflați în procesul de recunoaştere a preferințelor senzoriale.

Rolul metaforelor în vorbire

Propoziția „Am scotocit toate cele patru colțuri ale lumii" este mult mai expresivă decât afirmația „Am căutat peste tot"; prima propoziție face trimiteri la cercetarea amănunțită, la sârguință, la detaliu, la o hotărâre de fier, cât şi la multe alte aspecte. Este o metaforă prin excelență şi – ca toate metaforele – implică imagini, sunete şi senzații, stârnind simultan imaginația indivizilor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice. Cei care preferă elementele vizuale îşi pot crea o imagine despre lucrurile învăluite în metafore, cei care adoră elementele auditive le pot auzi, iar cei din categoria kinestezicilor simt senzația pe care o stârnesc lucrurile respective.

Metaforele sunt „recipientele" ideilor. Ele ne conectează imaginația interioară cu realitatea exterioară. Folosim adesea metaforele, uneori chiar inconştient, ca să ne explicăm gândurile. Le folosim, de asemenea, pentru a înfrumuseța lucrurile sau pentru a le face mult mai interesante. Parabolele, fabulele, poveştile şi anecdotele sunt unele dintre cele mai vechi şi mai puternice instrumente de comunicare pe care le avem la îndemână, iar aspectele lor metaforice sunt eficiente practic în orice situație. Ele ne incită imaginația şi ne trezesc la viață toate simțurile.

Pe scurt, metaforele ne ajută să înțelegem lucrurile mult mai uşor, mai repede şi mai bine.

Adaptarea la preferințele senzoriale

Ce legătură au categoriile senzoriale cu strategiile prin care trebuie să construim relații personale în mai puțin de 90 de secunde? Au o legătură mai mare decât vă puteți imagina. Atunci când reuşiți să identificați preferințele senzoriale ale semenilor voştri, puteți comunica extrem de bine, situându-vă pe aceeaşi lungime de undă. Dacă vreți să aveți relații armonioase cu partenerii voştri, să dovediți că aveți dreptate într-o polemică, să încheiați un contract de vânzare, să obțineți un post sau să impresionați pe cineva la o petrecere,

recunoaşterea categoriilor senzoriale poate fi un lucru extrem de valoros.

Într-o zi, după unul dintre seminariile mele, am primit un telefon de la o femeie deosebit de volubilă, care participase la seminarul respectiv. O chema Barbara şi era proprietara unui magazin de covoare.

— Este incredibil! mi-a spus ea. Este ora 9.30, am deschis doar de o oră şi am vândut deja cinci produse. N-am reuşit niciodată până acum această performanță. Este ideal pentru afacerea mea, a continuat ea, referindu-se la prelegerea mea despre elementele vizuale, auditive şi kinestezice şi despre oamenii care se încadrează în aceste categorii. Primele patru vânzări s-au desfăşurat normal, deşi eram conştientă de lucrurile pe care le-am învățat. Dar cea de-a cincea... La un moment dat, a intrat în magazin o doamnă, târându-şi soțul după ea. Era evident că el se afla acolo împotriva voinței sale. Mi-am dat seama imediat că făcea parte din categoria kinestezicilor, că îi plăcea să atingă lucrurile, astfel că – după 30 de secunde – l-am convins să mângâie covorul. Şi l-au cumpărat.

Ştiam că – dacă i-aş fi spus: „Imaginați-vă cum ar arăta covorul în casa dumneavoastră!”, aş fi dat imediat greş, pentru că nu era un „adept” al elementelor vizuale. Dacă i-aş fi spus, de exemplu: „Veți descoperi cât de silențioşi vor fi copiii când vor alerga pe el”, rezultatul ar fi fost acelaşi, pentru că nu gândea în „limbajul auditiv”. Mi-am dat seama din felul în care se îmbrăca, se mişca şi vorbea că prefera elementele kinestezice, motiv pentru care i-am spus simplu: „Puneți mâna pe el!” Iar el m-a ascultat. Pur şi simplu. S-a aşezat în genunchi şi a început să-l mângâie.

Descoperiți ce puteți obține! Schimbați-vă tactica până veți obține ce vă doriți! Puneți în practică strategia KFC! Identificați simțul care domină viața unei persoane şi schimbați-vă modul de abordare, ținând seama de acest lucru!

Dacă nu ştiți cum să reacționați într-o situație, nu vă îngrijorați! Pregătiți-vă să includeți toate cele trei simțuri în

strategia de abordare a unei persoane! Încercați să arătați cât mai bine cu putință pentru cei care preferă elementele vizuale! La urma urmei, aceştia sunt cei mai numeroşi. Vorbiți cât mai frumos cu putință; abordați o tonalitate plăcută a vocii pentru cei care preferă elementele auditive! Şi încercați să dați dovadă de sensibilitate şi flexibilitate în cazul în care întâlniți persoane chinestezice! Fireşte, dacă aveți de-a face cu un grup, aplicați aceleaşi reguli! Grupul va fi alcătuit din indivizi aparținând tuturor celor trei categorii şi trebuie să-i abordați pe toți.

Mai presus de orice altceva, nu trebuie să uitați că talentul de a ne adapta în funcție de percepțiile oamenilor asupra lumii înconjurătoare este una dintre cele mai mari descoperiri ale vieții noastre.

Cu câteva luni în urmă, am ținut un discurs în cadrul unei conferințe a întreprinzătorilor în construcții. În timpul prelegerii mele, am exemplificat (eu fiind actorul principal, distribuit în toate rolurile) câteva dintre tiparele comportamentale afişate de „reprezentanții" categoriilor vizuale, auditive şi kinestezice. La sfârşitul discursului, un individ înalt şi bine făcut m-a tras deoparte. Era foarte emoționat şi părea gata să izbucnească în lacrimi. Dând din cap dintr-o parte în alta, şi-a început povestea:

— Nu ştiu ce să spun. Mă duc chiar acum la şcoala unde învață fiul meu ca să-l strâng în brațe. De ani de zile – continuă el, înecându-se în lacrimi – sunt supărat pe el. Când vorbesc cu el, se uită mereu aiurea, îmi evită privirea. Asta mă scoate din minți şi țip la el: „Uită-te la mine când vorbesc cu tine!" Niciodată nu se uită în ochii mei când îi dau instrucțiuni. Am înțeles din tot ce ne-ați spus astăzi că fiul meu se încadrează în categoria celor care preferă elementele auditive, iar faptul că se uită în altă parte atunci când îi vorbesc nu înseamnă că mă ignoră. Îşi întoarce urechea spre mine ca să se poată concentra asupra spuselor mele. Iar eu, pentru că ador elementele vizuale, trebuie să stabilesc contactul vizual."

Apoi, mi-a strâns mâna şi a plecat.

Este uluitor. Lucruri de genul acesta se întâmplă adesea în viața noastră, dar noi le ignorăm, nu le înțelegem – adică, nu

le-am înţeles până acum. Situaţia însă s-a schimbat.

Imagini şi sunete

În ciuda cafelei şi a croasantelor proaspete, soţii O'Connor nu aveau parte de un mic-dejun prea plăcut.

— Este un Maserati galben strălucitor! exclamă John. Este minunat! De ce nu-ţi imaginezi o plimbare la volanul lui printre privelişti uluitoare?

— Nu pot să-mi imaginez asta, spuse Lizzie pe un ton glacial. Nu aud decât facturile lunare pentru plata maşinii pe care poştaşul ni le-ar trânti în cutie. Nu cred că m-ai ascultat când ţi-am spus că sunt alte lucruri mai importante pe care trebuie să ne cheltuim banii...

John ieşi mânios din casă, dar în seara aceea, după ce a plecat de la serviciu, îi cumpără lui Lizzie o eşarfă scumpă, multicoloră, în încercarea de a o împăca. Ajungând acasă, o găsi în sufragerie şi îi dărui cutia frumos împachetată.

— Cu ce ocazie îmi dăruieşti asta? întreabă Lizzie distantă, scoţând eşarfa din cutie.

— Vreau să-ţi arăt cât de mult te iubesc, spuse John, simţindu-se respins.

— O eşarfă chiar nu-mi spune şi nu-mi arată nimic! izbucni Lizzie, părăsind brusc camera.

John se trânti pe canapea, înfăşurându-şi eşarfa în jurul mâinii până când degetele îi amorţiseră de durere.

Ce s-a *întâmplat în această scenă? John este adeptul elementelor vizuale. El percepe lumea prin intermediul ochilor: vorbeşte despre „un Maserati galben", îşi „imaginează" cum i-ar sta la volanul lui, cumpără o eşarfă multicoloră. Lizzie preferă elementele auditive. Ea aude facturile trântite în cutia poştală şi nu crede că John* o *„ascultă" când îi „spune" ceva.*

Această căsnicie poate fi salvată (sau cel puţin, se poate realiza achiziţia acelui Maserati atât de râvnit?) Da, fireşte. Două bilete la concertul trupei favorite a lui Lizzie – ceva care „atinge" coardele ei sensibile (în acest caz, urechile ei) – ar mai îndulci lucrurile. Iată cum ar fi trebuit să procedeze John dacă

ar fi acordat mai multă atenție modului în care Lizzie percepe lumea:

— Îmi pare rău, Lizzie, spuse John pe un ton moale şi plăcut (după ce îi oferi biletele la concert).

El începu apoi să adopte limbajul auditiv pe care îl agreează soția sa.

— Uite cum o să facem – hai să discutăm în linişte şi pace! Îți place cum sună oferta mea?

Lizzie încuviință din cap, fiind acum pe aceeaşi lungime de undă cu soțul ei şi vorbind aceeaşi limbă.

— Ți-am spus oare că Maserati toarce ca o pisicuță şi merge atât de silențios încât abia îl auzi? întreabă John pe un ton mieros. Şi stai să vezi ce rate extraordinar de rezonabile ni se oferă!

— Văd, în sfârşit, tabloul pe care mi-l înfățişezi, John! spuse soția lui. Totul îmi este mult mai clar acum!

Capitolul 9

Identificarea preferinţelor senzoriale

Recunoaşterea simţurilor pe care le preferă ceilalţi oameni ca să perceapă lumea şi folosirea acestor informaţii în procesul de stabilire a relaţiilor cu semenii noştri – pe plan personal, profesional sau social – pot să exercite o influenţă extraordinară asupra modului în care ne răspund. Subiectul acestui capitol îl constituie indiciile inițiale pe care oamenii ni le oferă în mod inconştient. Fie că fac parte din categoria oamenilor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice, ne trimit anumite semnale pe care noi trebuie să le interpretăm şi să le folosim în procesul de stabilire a rapportului.

La sfârşitul unuia dintre seminariile mele, o doamnă între două vârste din rândul al doilea mi-a pus următoarea întrebare:

— Aveți sentimentul că este dificil să pui degetul cu exactitate pe preferințele senzoriale ale unei persoane şi să spui cu certitudine care sunt acestea?

Această doamnă încântătoare purta o haină tricotată, largă şi confortabilă şi – în timp ce vorbea – îşi trecea degetele prin păr. I-am mulțumit pentru întrebare şi am rugat-o să nu se mişte. Fiind prietenoasă din fire, a rămas înțepenită pe loc.

— Vreau să vă rog să repetați întrebarea în aceeaşi manieră, i-am spus eu. Dar vreau ca publicul să fie foarte atent. Ați înțeles?

Ea a dat din cap în semn că „da”, a făcut o pauză şi a repetat întrebarea, fără să se mai joace însă cu părul. Pe buzele spectatorilor a apărut un zâmbet unanim, semn că au înțeles despre ce era vorba. Apoi, a izbucnit şi doamna în râs.

Alegerea cuvintelor precum „aveți sentimentul”, „este dificil” şi „să pui degetul”, modul ei lejer de a vorbi, haina confortabilă, statura ei bine făcută şi obiceiul de a-şi trece degetele prin păr – toate acestea reprezintă nişte indicii extrem de importante pe care ea le-a oferit publicului şi cu ajutorul

cărora oamenii pot să identifice preferințele ei senzoriale.

Nu ați fost prezenți la această scenă, dar – după părerea voastră – care este simțul pe care îl preferă această doamnă?

Aveți dreptate dacă ați spus că face parte din categoria celor care preferă elementele kinestezice.

Profilurile create de preferințele senzoriale

Fiecare grup se caracterizează prin diferențe subtile ale „aspectului” fizic şi mental. Ele nu reprezintă nişte diferențe stricte, ci doar nişte indicii. Oamenii care fac parte din categoria celor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice sunt diferiți unii de alți – sunt indivizi unici, cu valori şi concepte nelimitate, cu opinii şi talente deosebite, cu calități şi defecte, cu visuri şi năzuințe proprii. Ei se deosebesc unii de alții; cu toate acestea, există anumite similitudini fundamentale. Descoperiți o persoană care manifestă un interes aparte pentru un anumit simț în domeniile despre care vom discuta în acest capitol, iar ea vă transmite semnalele aferente!

Un pont important:

Cei care preferă elementele vizuale vorbesc de obicei foarte repede.

Cei care preferă elementele kinestezice tind să vorbească domol.

Cei care preferă elementele auditive se încadrează undeva la mijloc.

Din momentul în care vă familiarizați cu aceste trei categorii de oameni, diferențele – subtile la început – vor deveni din ce în ce mai evidente.

Vi s-a întâmplat, probabil, să vă cumpărați o maşină nouă. Să spunem că ați ales o maşinuță albastră, marca Miata! Vi se pare unică? Nici pe departe. Deodată, oraşul pare invadat de maşini Miata de culoare albastră. Deşi înainte abia dacă vedeați câte una „rătăcită” pe stradă, în acest moment ele sunt peste tot. Fireşte, aceste maşini nu au apărut peste noapte –

doar că nu le-aţi acordat atenţie până în acest moment.

Când vă veţi obişnui să distingeţi oamenii, vi se va întâmpla acelaşi lucru. Diferenţele vor deveni evidente. Nici ele nu au apărut peste noapte – doar că nu aţi ştiut să le observaţi.

Indicii oferite de persoanele de la televizor

Emisiunile televizate vă oferă o ocazie extraordinară ca să puneţi în practică exerciţiul de identificare a preferinţelor senzoriale. Emisiunile recente, unde toată lumea tinde să vorbească exagerat, nu sunt potrivite în acest sens. Mult mai bune sunt interviurile susţinute de moderatori precum Charlie Rose sau Larry King, sau alte talk show-uri asemănătoare, unde oamenii se simt în largul lor şi îşi dezvăluie adevărata personalitate.

Opriţi sonorul şi încercaţi să spuneţi – analizând aspectul exterior, gesturile mâinilor, mişcările ochilor şi îmbrăcămintea invitaţilor din emisiunea respectivă – din ce categorie fac parte! Apoi, daţi sonorul mai tare şi ascultaţi-le cu atenţie cuvintele, ritmul vorbirii şi tonalităţile vocii!

Puteţi face acelaşi lucru ascultând interviurile radiofonice. Concentraţi-vă asupra cuvintelor! Emisiunile de la radio sunt adevărate izvoare de informaţii referitoare la preferinţele senzoriale. Puteţi pune în practică acest exerciţiu în timp ce sunteţi prinşi în trafic.

Nu vă grăbiţi! Relaxaţi-vă şi bucuraţi-vă de descoperirile făcute!

■ *Indivizii vizuali*

Aceşti oameni acordă o atenţie deosebită aspectului exterior al lucrurilor. Ei au nevoie de dovezi fizice înainte de a lua o decizie. Gândesc în imagini şi îşi flutură mâinile prin aer, atingând anumite lucruri atunci când vorbesc. Prin faţa ochilor li se derulează foarte multe imagini, iar gândirea lor este foarte clară; datorită acestui fapt, ei vorbesc extrem de repede. Uneori au o voce monotonă. Se uită adesea în stânga şi

în dreapta atunci când vorbesc. În ceea ce priveşte garderoba, aceşti indivizi se îmbracă elegant şi impecabil, acordând o atenție deosebită înfățişării lor exterioare şi căutând lucruri de cea mai bună calitate. Pentru că sunt preocupați de aspectul fizic, adoptă mereu o ținută elegantă şi îngrijită. Când stau în picioare sau pe un scaun, îşi mențin trupul şi capul în poziție verticală.

Aceşti oameni iau decizii rapide şi bine întemeiate şi sunt implicați în activități clare şi specifice. Vor să dețină controlul pentru că au o viziune bine determinată a modului în care trebuie să arate lucrurile. Foarte mulți oameni din lumea artistică – dar nu toți – intră în această categorie.

■ *Indivizii auditivi*

Oamenii din această categorie reacționează în funcție de calitatea sunetelor. Le plac conversațiile şi sunetul cuvintelor, dar totul trebuie „să sune” foarte bine ca să-ți acorde atenția lor necondiționată. Sunt înzestrați cu o voce melodioasă, sensibilă, persuasivă şi expresivă. În timp ce vorbesc, îşi mişcă ochii dintr-o parte în alta şi gesticulează mai puțin decât cei din categoria precedentă; dar când o fac, mişcările mâinilor urmează mişcările ochilor – dintr-o parte în alta. În ceea ce priveşte vestimentația, ei cred că se îmbracă elegant. Vor să transmită un mesaj prin felul în care se îmbracă, dar uneori nu prea reuşesc. Sunt adepții unei înfățişări îngrijite – de genul celor din prima categorie, dar şi a unei vestimentații confortabile – de genul kinestezicilor.

Aceşti indivizi lucrează în domenii care pun pe primul plan cuvintele şi sunetele – ei sunt moderatori de emisiuni radiofonice sau televizate, profesori, avocați, consilieri şi scriitori.

■ *Indivizii kinestezici*

Pentru aceşti oameni sensibili, lucrurile trebuie să fie solide, bine consolidate şi legitime ca să se implice într-o acțiune. Vocile şi gesturile lor sunt domoale şi relaxate. Unii

dintre ei vorbesc îngrozitor de încet şi presară conversaţia cu tot felul de amănunte nesemnificative, fapt care îi determină pe indivizii din primele două categorii să strige: „Te rog, pentru numele lui Dumnezeu, treci la subiect!” Problema kinestezicilor constă în faptul că au nevoie de mai mult timp ca să transpună sentimentele în cuvinte decât este nevoie în cazul traducerii în cuvinte a imaginilor sau sunetelor. Când vorbesc, tind să-şi aţintească ochii în pământ, ca şi când şi-ar analiza sentimentele. Le place senzaţia pe care le-o provoacă atingerea lucrurilor. Adoră sunetele domoale şi materialele fine. Bărbaţii care au barbă fac parte în mod cert din această categorie. Kinestezicii se implică în activităţi care necesită lucrul cu mâinile – ei sunt instalatori, electricieni, tâmplari, agenţi de vânzări sau lucrează în domenii cum ar fi artele frumoase, medicina şi industria alimentară.

În ceea ce priveşte aspectul fizic, există două tipuri de kinestezici: dintr-un grup fac parte sportivii, dansatorii, cei care lucrează în serviciile de urgenţă şi comercianţii – oameni pentru care contactul fizic este primordial; de cealaltă parte a baricadei se află indivizii sensibili, relaxaţi, practici şi inimoşi, dotaţi cu o statura fizică impunătoare.

Preferinţele senzoriale

Acest exerciţiu simplu s-a dovedit eficient în determinarea preferinţelor senzoriale ale unei persoane. Începeţi conversaţia punând întrebări generale: „Locuieşti în oraş sau la periferie?” După ce primiţi răspunsul, întrebaţi: „Îţi place?”

Dacă răspunsul este „Da”, întrebaţi: „Ce-ţi place cel mai mult aici?” (Dacă răspunsul este „Nu”, întrebaţi: „Ce aspecte nu-ţi plac?”)

După ce interlocutorul vă oferă motivele sale, insistaţi! Dacă primiţi un răspuns de genul: „Este un loc liniştit”, puteţi încuraja discuţia punând întrebarea „Şi ce altceva îţi mai place?” şi nu vă opriţi aici! Continuaţi şirul întrebărilor până când obţineţi destule indicii verbale cu ajutorul cărora să identificaţi simţul preferat al persoanei respective!

■ *Asemănări şi deosebiri*

Şansele de a stabili o relaţie armonioasă cu o persoană „asemănătoare” cu voi sunt foarte mari, aşa cum aţi înţeles deja. Dar acest lucru se dovedeşte mereu o idee bună? Da şi nu. Dacă vreţi să vă petreceţi viaţa alături de o persoană care vi se aseamănă foarte mult, atunci răspunsul este „Da”. Dar ce se întâmplă dacă vrem puţină „scânteie” în viaţa noastră – puţin divertisment?

Oamenii mă întreabă adesea dacă vechea zicală potrivit căreia „contrastele se atrag” este adevărată. Răspunsul este „Da” – contrastele chiar se atrag. Dar cum? Şi ce atrag?

Să precizăm în primul rând că această carte se referă la procesul de stabilire a rapportului şi la construirea relaţiilor personale. Dacă rapportul şi construirea relaţiilor dau naştere prieteniilor şi idilelor, depinde numai de voi. Îmi plac, am încredere şi ţin la foarte mulţi oameni, dar ei nu sunt cu toţii prietenii mei şi, cu siguranţă, nu sunt partenerii mei. Implicarea într-o relaţie sentimentală este un lucru mult mai complex. Multe dintre limbile clasice din Antichitate se referă la trei tipuri diferite de dragoste sau afecţiune. Este vorba de cea universală, cea frăţească şi cea sexuală. Când sunt implicate toate trei, relaţia se apropie de perfecţiune.

După părerea mea, care nu se bazează pe fapte ştiinţifice, ci pe studierea şi analizarea a peste 35 de cupluri, ale căror relaţii durează de mai bine de 20 de ani şi sunt încă pline de viaţă, aceste legături durabile au drept fundament principiul atracţiei contrastelor.

Vă amintiţi că testul de la sfârşitul capitolului 8 vă ajuta să vă analizaţi preferinţele senzoriale. Voi folosi ca exemplu rezultatul pe care l-am obţinut eu după rezolvarea testului. Pe primul loc a ieşit A, apoi V şi în final K sau AVK (A = auditiv, V = vizual şi K – kinestezic). Opusul acestui rezultat ar fi KVA, ca în exemplul:

A K
V V
K A

În acest fel, elementele aflate în contrast ies primele în

evidență – în acest caz, este vorba despre A şi K, dar la mijloc elementul este acelaşi – V.

Relația este consolidată de veriga vizuală, care este reciprocă. Relația îşi păstrează însă vitalitatea datorită elementelor aflate în contrast A şi K, care asigură „scânteia” relației.

Observațiile mele sunt următoarele: când doi oameni „se întâlnesc la mijloc” şi împart o preferință senzorială (fie că este vorba de cea vizuală, auditivă sau kinestezică), ea îi ajută să treacă prin clipele grele ale vieții şi adaugă frumusețe momentelor de linişte. Preferințele senzoriale comune (fie că sunt pe primul, pe al doilea sau pe al treilea loc) ajută un cuplu să depăşească marile obstacole ale vieții.

Indiciile verbale

Nu există nişte reguli fixe aici, cu excepția faptului că oamenii pe care îi întâlniți tind să-şi dezvăluie modul în care îşi transpun experiențele în cuvinte, alegând anumiți termeni şi expresii. Ascultați aceste cuvinte şi țineți seama de ele atunci când doriți să stabiliți rapportul!

■ *Exemple de limbaj vizual*

Tendința de a vorbi în imagini şi de a metaforiza lucrurile – „dacă vom privi mai atenți”; „diferența era ca de la cer la pământ” – poate fi un indiciu puternic al faptului că vorbitorul se bazează în mod deosebit pe simțul vizual.

O zi întreagă – din zori până în amurg – încercați să vă concentrați asupra cuvintelor şi expresiilor vizuale pe care le auziți în vocabularul semenilor voştri! Observați-le cu atenție până se vor întrupa în imagini deosebit de clare – exact ca aceste trei cuvinte vizuale pe care le-am folosit într-o singură frază! Lista cuvintelor vizuale pe care o veți studia puțin mai târziu vă va ajuta să identificați şi să analizați persoanele care experimentează lumea prin intermediul imaginilor. Apoi, încercați să demonstrați cât de bine puteți folosi aceste cuvinte vizuale! Străduiți-vă ca – în timpul conversațiilor cu alți

oameni – „să vorbiți în culori” şi să zugrăviți evenimentele în imagini cât mai vii cu putință! Descrieți experiențele pe care le-ați trăit într-un mod cât mai expresiv, în aşa fel încât interlocutorii voştri să le poată „vedea”!

a analiza	colorat	a focaliza
unghi	remarcabil	a prevedea
a apărea	întunecat	neclar
aspect	schemă	privire
orb	privelişte neclară	încruntare
luminos	încețoşat	licărire
strălucitor	a lumina	incandescență
claritate	închipuire	a ascunde
limpede	a examina	lipsă de previziune
a ilumina	a omite	a cerceta
iluzie	a observa	a arăta
a imagina	a se uita pe furiş	a schița
a inspecta	percepție	privire fixă
lumină	perspectivă	a trece în revistă
a arăta bine	imagine	vedere
imagine mentală	evident	viziune
ochiul minții	a portretiza	viu
obscur	a reflecta	a privi
a urmări	a expune	martor
punct de vedere	a vedea	a mări imaginea

O conversaţie vizuală	
Cum te vezi?	Vedem subiectul cu aceiaşi ochi.
Este cam încețoşat acum.	E puțin cam vag.
Văd la ce te referi.	Fără nici o umbră de îndoială.
Are un caracter foarte colorat.	Ne vedem mai târziu.
Este o privelişte plăcută.	Poți să-ți imaginezi asta?
Hai să privim lucrurile dintr-o anumită perspectivă!	Poți să faci lumină în acest caz?

Compania noastră se bazează pe o viziune.	Avem un viitor strălucit.

■ *Exemple de limbaj auditiv*

Adoptați cuvintele şi expresiile auditive pe care le folosesc oamenii atunci când comunică între ei!

Recurgeți frecvent la aceste cuvinte până când vă familiarizați cu ele şi vă „armonizați” cu sunetul lor!

Ascultați-le cu atenție mecanismul de funcționare!

Deschideți-vă urechile spre cei care „văd” şi percep lumea cu ajutorul auzului!

Veți „auzi” mesajul clar şi răspicat.

a anunța
a articula
a bolborosi
a flecări
a bubui
a suna
a răsuna
a zăngăni
a ciocni
a pocni
a conversa
trosnet
surd
a dezbate
a descrie cu amănunte
a discuta
a striga
sunet strident
tăcere
a grăi
mut
a cârâi

a divulga
reproş
a auzi un sunet de la o anumită distanță
a se exprima
a bârfi
a armoniza
a auzi
mesaj ascuns
linişte (ssss!)
pălăvrăgeală
a întreba
a asculta
tare
fel de a spune
a menționa
zgomotos
a vorbi
a zice
sunet de clopoțel
ton
fără glas

a dezacorda
nemaiauzit
deschis
conotații
expresii
a declara
a pronunța
a chestiona
încet
a freca
a remarca
a raporta
rezonanță
răsunător
a urla
murmur
a spune
a țipa
a rosti
vocal
bine informat
a geme
cuvânt cu cuvânt

I

a afirma a acorda a răcni

O conversaţie auditivă	
Îmi sună cunoscut.	Nu mi-a plăcut tonul vocii lui.
Spune-mi mai multe!	Lasă-mă să-ți spun!
Cuvintele lui îți sunt familiare?	Spune-mi cum!
A dat un raport satisfăcător despre el.	Ea țipă nonstop.
Cel puțin acasă ne bucurăm de armonie.	E un fel de a spune…
Mi-au acordat o audiență.	Vreau ca toți cei prezenți să dea glas opiniilor pe care le au.
M-a lăsat fără cuvinte.	A primit aplauze furtunoase.
Culorile astea sunt foarte tari.	Aceste sunete sunt cristaline.
	Ține-ți gura!

■ *Exemple de limbaj kinestezic*

Următoarele cuvinte sunt specifice indivizilor care preferă elementele kinestezice. Analizați emoțiile care vă învăluie până desluşiți cum şi unde se revarsă! Treceți peste toate obstacolele care vă stau în cale! Clădiți o fundație solidă pe care să vă puteți consolida rapportul stabilit cu semenii voştri! Folosiți aceste cuvinte concrete şi palpabile care apelează la sensibilitatea indivizilor kinestezici!

suportabil	pe aripile vântului	a răni
se reduce în ultimă instanță la…	fundație	intuiție
	a îngheța	aiurit
a sparge	a întinde	a stabili contactul
a pricepe	structurat	mişcare
rece	suport	tulburat
a lua taurul de coarne	a descătuşa	a țintui
	tensiune	a fi o pacoste

concret	a prinde	presiune
a se conecta	mână în mână	a arunca
a săpa	a manevra	legat
sentimental	greu	încurcătură
a explora	încins	a atinge
a simți	a ține	insuportabil
ferm	suspiciune	a împinge
a se năpusti	negociator abil	a stresa
sensibil	lin	pe furiş
a stabili	solid	insensibil
superficial	a clasifica	a descâlci
tăios	a apăsa	neorganizat
a transfera	a agita	
şocant	încordare	

O conversaţie kinestezică	
Ce simți referitor la...?	Nu pot să mă împac cu starea de tensiune.
Am întâmpinat câteva obstacole.	El este o adevărată pacoste.
Voi lua legătura cu ea.	Rămâi aici!
Mi-a scăpat printre degete.	Nu pot să pun punctul pe „i".
Tremur toată.	Porneşte de la zero!
Nu reuşesc să te urmăresc.	Mai „condu-mă" o dată prin toată povestea!
Hai să lămurim lucrurile!	Mă simțeam calm, liniştit şi adunat.
Poți să tragi nişte sfori?	Hai să explorăm posibilitățile!
A luat taurul de coarne şi a rezolvat problema.	
Treci peste asta!	

Indiciile de accesare vizuală

De-a lungul timpului, am lucrat la şedințele foto cu manechine din diverse țări, a căror limbă natală nu era engleza. Când „materialele" de lucru sunt chipul, gâtul şi

umerii unui manechin (la care se adaugă, fireşte, machiajul, coafura şi vestimentația – apanajele stiliştilor profesionişti), îți dai seama că – în afară de mişcările şi pozițiile subtile ale corpului – cele mai multe dintre „aluziile” şi „insinuările” pe care vrem să le sugerăm se datorează expresiilor faciale – ochilor şi gurii. Dacă vrei ca un manechin să zâmbească, nu-i spui să zâmbească. Îl faci să zâmbească.

Pentru a influența mişcarea ochilor, trebuie să foloseşti un „cod” care pare să funcționeze în orice limbă. Când vrei ca subiectul tău să-şi îndrepte ochii spre cer, într-o poziție laterală, este suficient să-i spui „Visează!” şi s-a înfăptuit minunea. Cuvinte precum „secret” sau „telefon” îi vor induce persoanei respective senzația de a-şi îndrepta privirea lateral spre urechi în timp ce „trist”, „romantic” sau „gânditor” vor influența ațintirea privirii în pământ, în partea dreaptă sau stângă.

Fondatorii limbajului NLP au observat aceste fenomene legate de mişcarea ochilor şi le-au codificat sub forma unei paradigme interesante. Pe baza descoperirii lor putem să credem următorul fapt: globul ocular poate fi asemănat, aşadar, cu un ac ce se poate mişca în şase direcții diferite în funcție de informațiile pe care le caută – fiecare poziție activează un simț, uneori ca să ne amintim, alteori ca să creăm un răspuns.

Dacă îl rogi pe un bărbat să-ți spună culoarea cămăşii sale preferate, acesta se va uita în sus, în partea stângă, încercând – înainte de a-ți da un răspuns – să-şi imagineze cămaşa respectivă. Dacă o întrebi pe o femeie ce senzație îi stârneşte atingerea mătăsii, ea va privi în pământ, în partea dreaptă, încercând să-şi amintească senzația respectivă. Cu alte cuvinte, când le adresezi oamenilor o întrebare, aceştia se uită adesea în altă parte ca să-ți poată da un răspuns. Motivul este cât se poate de simplu: ei îşi accesează simțurile.

Nu lânceziți! Exersați mereu! Închideți sonorul televizorului în timpul unui interviu şi observați cum ochii invitatului se agită de colo-colo în căutarea răspunsurilor la întrebările puse de moderator!

Înainte de a merge mai departe, puneți o întrebare unei persoane! Fără să vă trădați intenția, priviți-l pe individul respectiv fix în ochi şi puneți-i o întrebare generală, ca de pildă: „Ce ți-a plăcut cel mai mult la ultima vacanță (zi de naştere sau slujbă) pe care ai avut-o?” Urmăriți apoi cum ochii persoanei încep „să navigheze” în căutarea informațiilor! Acest exercițiu vă oferă ocazia să observați modul în care stochează şi accesează informațiile – respectiv, imaginile, sunetele şi sentimentele. Referirile constante la un singur simț reprezintă, de asemenea, un indiciu al preferințelor sale senzoriale.

Oamenii care răspund la aceste întrebări în timp ce se uită în sus, în stânga sau în dreapta, îşi vizualizează răspunsul. Dacă se uită în stânga sau în dreapta spre urechi, încearcă, probabil, să-şi amintească informațiile pe care le cereți. Dacă îşi ațintesc privirea în pământ, în partea stângă, îşi accesează sentimentele, iar dacă se uită în jos, în partea dreaptă, acest gest indică un soi de dialog lăuntric. Cercetătorii emit diverse puncte de vedere referitoare la aceste indicii de accesare vizuală din NLP, dar eu le consider destul de exacte şi – lucrul cel mai important – ele îi ajută pe oameni (în special, pe cei foarte timizi, care evită să-şi privească interlocutorii în ochi) să stabilească un contact vizual deosebit de eficient.

Blocaj mental

Provocați-l pe un prieten să răspundă la următoarele întrebări fără să-şi mişte ochii! Spuneți-i să se uite tot timpul la voi şi să-şi mențină ochii în poziție fixă! Apoi puneți prima întrebare:

„Îți place casa (apartamentul etc.) în care locuieşti?” În funcție de răspunsul pe care îl primiți – „Da” sau „Nu” – spuneți următorul lucru:

„Enumeră repede şase aspecte care îți plac (sau nu-ți plac) în privința locuinței tale!”

Prietenul vostru va rămâne fie complet fără grai, fie va încerca din greu să găsească un răspuns. Este aproape imposibil să descoperim sau să ne amintim cum arată, cum

sună sau ce senzație ne provoacă atingerea lucrurilor fără să ne mişcăm ochii. Prietenul va rămâne paralizat ca un iepure speriat în fața farurilor unei maşini.

Hipnotizatorii ştiu că – dacă reuşesc să oprească mişcarea ochilor subiectului lor – acesta nu va mai putea să gândească. O stare meditativă se poate realiza în acelaşi fel. Uitați-vă fix la un punct static, ținându-vă ochii deschişi sau plasați-vă centrul atenției într-un singur loc (în frunte, de exemplu), ținându-vă ochii închişi! Dacă veți reuşi să vă mențineți atenția fixă, veți pierde noțiunea timpului şi veți pune capăt dialogului lăuntric.

Un alt detaliu semnificativ de care trebuie să ținem seama este că – atunci când privim spre stânga – ne *amintim* informațiile, iar când privim în partea cealaltă, spre dreapta, le *construim.*

Nu trebuie să uitați că – în timpul unei conversații cu o persoană – au loc simultan câteva activități mentale. De exemplu, un individ o întreabă pe o tânără:

— Ai văzut ultimul film al lui Bruce Willis?

— Da, l-am văzut, răspunse ea, văzându-se cu ochiul minții stând la coadă ca să cumpere bilete.

În acelaşi timp însă, în sufletul ei are loc un dialog lăuntric: „Ce tip plictisitor! Oare îl judec prea repede? Nu, chiar este o pacoste pe capul meu. Cum pot să scap de el?"

Apoi, el spune:

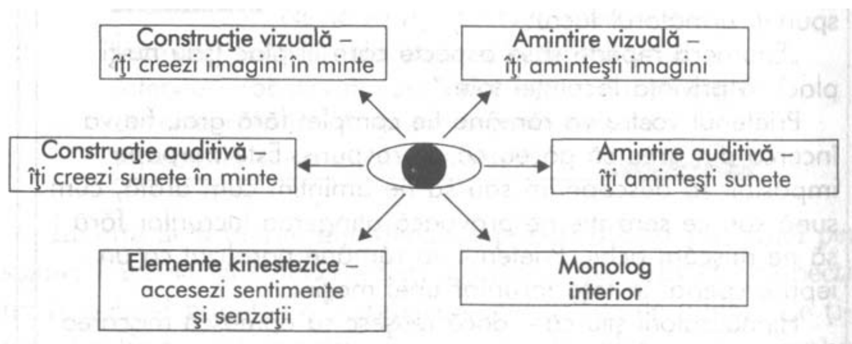
— Vrei să ieşim împreună sâmbătă seara?

Căutând un pretext, ea murmură în cele din urmă:

— La naiba, nu pot, trebuie săăăă... termin un raport pentru luni dimineață.

În acest timp, ochii ei privesc în altă parte, construindu-şi o imagine în care se vede lucrând la laptop la masa din bucătărie.

Sunteți puțin nedumeriți? Priviți acest desen:



Ca să evităm eventuale confuzii, imaginați-vă că acest desen este lipit pe fruntea interlocutorului vostru! Nu are importanță unde stă acesta în realitate – în stânga sau în dreapta voastră. Considerați că persoana se află în fața voastră!

Întâmplător, aceste acțiuni nu sunt similare cu mişcările ochilor pe care le faceți atunci când cercetați o cameră sau admirați un peisaj – ele sunt complet independente de condițiile necesare capacității de a vedea. Ochii îndeplinesc două misiuni:

1. se mişcă încontinuu ca să vadă ce se întâmplă în jur;
2. activează canalele memoriei senzoriale.

La început, când încercați să identificați indiciile de accesare vizuală, ochii oamenilor par să se mişte la întâmplare. Aveți nevoie însă de puțină practică şi veți reuşi să desluşiți semnificația acestor mişcări.

Bucurați-vă de acest exercițiu, lăsați lucrurile să se desfăşoare în mod firesc şi – mai presus de orice – nu spuneți nimănui ce faceți! În caz contrar, oamenii nu se vor mai simți în largul lor. Păstrați aceste trucuri numai pentru voi!

Tainele ochilor

Folosind pe post de ghid desenul de mai sus, specificați poziția ochilor în funcție de răspunsul la întrebările din coloana stângă:

Întrebare	Mişcarea ochilor	Sistem
Ce culoare au şosetele pe care le porți?		Amintire vizuală
Cum ai arăta într-o haină verde?		Construcție vizuală
Îți aminteşti cum sună melodia lui Jimi Hendrix – „Purple Haze"?		Amintire auditivă
Cum crezi că ar suna dacă ar fi cântată la cimpoi?		Construcție auditivă
Ce senzație îți provoacă nisipul?		Elemente kinestezice
Ce-ți spui acum în sinea ta?		Monolog interior

Vacanța câştigată cu greu de Ingrid

Pentru că împlinea 40 de ani, Ingrid se hotărî să-şi facă un dar mai deosebit – o vacanță în Portugalia. Se plimba, aşadar, prin mall-ul din apropiere când a descoperit o agenție de turism pe care nu o observase până atunci. Acolo făcu cunoştință cu Sheldon, proprietarul agenției şi îi povesti despre planurile ei de călătorie.

— Simt nevoia să plec undeva departe şi să-mi fac – în sfârşit – toate mofturile, îi spuse Ingrid lui Sheldon, în timp ce se aşeză în fața biroului său.

Îşi aranjă rochia şi îşi aținti privirea în pământ, în partea dreaptă.

— La serviciu, lucrez într-un stres continuu, încât acum trebuie să mă desfăşor în voie.

Oftând, îşi puse un picior peste celălalt, se aplecă spre

interlocutorul său şi îşi clatină capul încet.

— Încordarea de la birou mă distruge.

Sheldon era încântat. Se pregătea să facă o vânzare foarte bună. Se sprijini de scaunul său, îşi întinse mâinile, apoi şi le lovi zgomotos şi îi zâmbi lui Ingrid.

— O, Doamne, spuse el, chiar îți pot oferi vacanța de vis pe care ți-o doreşti. Se apucă să răsfoiască apoi un maldăr de broşuri de pe birou. Încântă-ți ochii cu astea! o îndemnă el.

Îi oferi lui Ingrid o broşură colorată, plină cu imagini exotice, cu palmieri înalți şi un cer senin şi strălucitor, apoi îşi continuă prezentarea plin de efuziune, fără să aştepte reacția ei:

— Arată fantastic, nu-i aşa? Priveşte culoarea apei – un turcoaz strălucitor! Uită-te la aceste vile frumoase acoperite cu țiglă roşie! Nu te vezi deja pe plaja aceasta albă şi curată?

El privi în sus, în partea dreaptă, imaginându-şi privelişti de vis.

Ingrid se prăbuşi în scaunul ei, copleşită de tristețe. În ciuda imaginilor extraordinare din broşură şi a descrierilor pline de pasiune ale lui Sheldon, Portugalia părea din ce în ce mai departe.

Ce s-a întâmplat?

Ați ghicit. Ingrid percepe lumea prin intermediul sentimentelor ei. Analizați-i puțin vocabularul: ea „simte nevoia” să-şi facă toate „mofturile”; îşi doreşte „să se desfăşoare în voie” şi să scape de „stresul” şi „încordarea” de la serviciu. Limbajul, intonația şi gesturile reprezintă un indiciu. Ea îşi ațintește privirea în pământ, sondându-şi sentimentele. Ingrid acordă o importanță deosebită senzațiilor pe care le simte la atingerea lucrurilor.

Dacă Sheldon ar fi urmărit aceste indicii, ar fi încercat să-i inducă un sentiment de încredere, de anticipare şi căldură.

„Bine, Ingrid – i-ar fi spus el – te urmăresc cu atenție. Cunosc senzațiile pe care le provoacă stresul şi pot să-ți ofer exact locul pe care ți-l doreşti. Eu am fost acolo. Nisipul este cald şi mătăsos, iar senzația valurilor blânde care îți mângâie picioarele este unică. Paturile în aceste vile frumoase sunt

extraordinar de confortabile şi răcoroase...”

Ar fi accesat lungimea de undă pe care Ingrid o folosea de patru decenii.

Sheldon ar fi trebuit să urmeze cei patru paşi ai rapportului planificat ca să stabilească o legătură cu clienta lui:

1. adoptarea unei atitudini pozitive ca s-o conducă spre obiectivul lui;

2. sincronizarea limbajului trupului şi a tonalităţii vocii în timpul conversaţiei lor;

3. folosirea întrebărilor deschise şi ascultarea cu atenţie a răspunsurilor ei; şi

4. identificarea preferinţelor ei senzoriale.

Tabloul de ansamblu

Implicaţiile indiciilor de accesare verbală şi vizuală pe care le-am discutat în acest capitol sunt deosebit de importante pentru toţi cei care doresc „să se conecteze” cu semenii lor şi să stabilească rapportul planificat. Când veţi învăţa ce elemente preferă fiecare individ, veţi putea să comunicaţi cu el mult mai uşor, aflându-vă pe aceeaşi lungime de undă, indiferent dacă persoana respectivă preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice.

În acest fel, veţi înregistra progrese uluitoare, pe care nu le-aţi fi făcut niciodată dacă nu aţi fi învăţat cum să identificaţi preferinţele senzoriale ale oamenilor.

Dezvoltarea abilităţii de a detecta preferinţele senzoriale presupune acordarea unei atenţii deosebite celor din jur – şi acest lucru te ajută să te apropii de oameni şi să le sondezi sufletul.

Veţi găsi în următoarele pagini patru exerciţii care vă vor ajuta să vă consolidaţi cunoştinţele abia dobândite. Trageţi la Xerox aceste pagini sau completaţi-le direct pe carte! Rezolvaţi-le fără să recapitulaţi acest capitol sau capitolul precedent!

Persoanele care preferă elementele auditive îşi doresc să

discute pe marginea acestor exerciţii, iar cei care preferă elementele vizuale îşi imaginează răspunsurile, dar acestea trebuie notate pe hârtie. Notarea răspunsurilor vă obligă să folosiţi toate cele trei simţuri – şi aceasta este cea mai rapidă modalitate prin care puteţi stoca informaţiile în memorie.

După ce aţi completat tabelele, răsfoiţi paginile precedente ca să descoperiţi lucrurile pe care le-aţi omis!

Aceste indicii necesare identificării preferinţelor senzoriale au un caracter general. Dar în momentul în care aceste „generalităţi" merg în aceeaşi direcţie, înseamnă că aţi descoperit modalitatea fundamentală prin care un individ percepe lumea. Deţineţi în acest fel cel mai eficient instrument în procesul de stabilire a rapportului şi a relaţiilor cu cei din jur.

Cum se diferențiază din punct de vedere fizic oamenii care preferă...?		
Elementele vizuale	**Elementele auditive**	**Elementele kinestezice**

Cum se diferenţiază din punct de vedere auditiv oamenii care preferă...?		
Elementele vizuale	**Elementele auditive**	**Elementele kinestezice**

Cum se diferenţiază din punct de vedere al vestimentaţiei adoptate – oamenii care preferă...?		
Elementele vizuale	**Elementele auditive**	**Elementele kinestezice**

Ce cadouri aţi cumpăra pentru oamenii care preferă...?		
Elementele vizuale	**Elementele auditive**	**Elementele kinestezice**

Capitolul 10

O scurtă recapitulare

Oamenii sunt atraşi unii de alţii şi sunt dornici să stabilească legături – să fie agreaţi de cei din jur. Cei care stăpânesc arta comunicării nu îşi datorează succesul talentului sau tehnicilor oratoriei; nu se zbat să-şi însuşească aceste capacităţi şi strategii de comunicare. Ei lasă lucrurile să-şi urmeze făgaşul normal. Aceasta este diferenţa dintre cei care se luptă şi nu ajung nicăieri şi cei care par să nu facă nimic şi au totul.

Cu cât veţi exersa mai mult învăţăturile din această carte, cu atât veţi reuşi să stabiliţi mai uşor rapportul cu semenii voştri. Fireşte, trebuie să le puneţi cu multă stăruinţă în practică, dar în curând vor deveni la fel de simple ca înotul sau mersul pe bicicletă.

Misiunea acestei cărţi este să vă ajute să stabiliţi relaţii cu cea mai bogată resursă pe care o aveţi la dispoziţie: oamenii care vă înconjoară. Ea este destinată să vă ajute să stabiliţi rapportul, o legătură spontană, cu semenii voştri. După cum aţi văzut deja, rapportul este o verigă între momentul primei întâlniri cu o persoană şi procesul de comunicare. Calitatea acestui rapport poate să influenţeze rezultatul final. Rapportul ia naştere în mod firesc sau planificat.

Valoarea procesului de comunicare constă în răspunsul pe care îl primim de la cei din jur. Pentru ca acest proces să obţină rezultatul dorit, strategia *KFC* joacă un rol extrem de important – şi nu doar în arta comunicării, ci în toate domeniile vieţii unde doriţi să obţineţi un rezultat pozitiv.

Formula ideală pentru întâmpinarea unei persoane necunoscute este: Expunerea – Contactul vizual – Zâmbetul – Salutul – Înclinarea. Voi trebuie să afişaţi primii un limbaj al trupului deschis, să stabiliţi contactul vizual, să zâmbiţi şi să salutaţi, iar poziţia de înclinare spre interlocutor stabileşte procesul de sincronizare. Trebuie să vă amintiţi acest lucru când vă aflaţi în faţa unui individ cu care doriţi să stabiliţi

rapportul.

Următorul pas este alegerea atitudinii. O atitudine pozitivă este vitală pentru imaginea de sine, dar şi pentru modul în care vă percep cei din jur. Atitudinea vă asigură congruența sau credibilitatea, aşa cum reiese din cei trei *V* ai procesului de comunicare. Cu alte cuvinte, când adopți o atitudine *negativă* – precum mânia – arăți mânios, vorbeşti cu mânie şi foloseşti cuvinte răutăcioase – toate acestea dovedesc o atitudine respingătoare. Este mult mai uşor să câştigi simpatia oamenilor când adopți o atitudine *pozitivă,* „contaminându-i" pe toți cei cu care vei intra în contact.

Am discutat despre limbajul trupului şi am văzut că – alături de gesturi – expresiile faciale joacă un rol extrem de important în crearea imaginii de sine – 55%. De aceea este atât de valoros în procesul de sincronizare a rapportului planificat.

Când spunem unei persoane „Te plac", spunem de fapt „Semăn cu tine". În cadrul rapportului planificat, nu aşteptăm să vedem dacă avem ceva în comun cu persoana respectivă; ne sincronizăm imediat limbajul trupului, tonul vocii şi cuvintele cu cele ale interlocutorului nostru. Suntem conştienți de faptul că ne-am sincronizat – inconştient – reacțiile emoționale cu oamenii care ne-au influențat de-a lungul timpului – părinții, prietenii, profesorii etc., motiv pentru care este uşor şi firesc să ne sincronizăm cu alți oameni pentru a-i face să se simtă relaxați în compania noastră.

În timpul procesului de comunicare cu un individ complet necunoscut, am aflat că întrebările sunt „factorii declanşatori" ai conversației şi se încadrează în două categorii: deschise şi închise.

Întrebările deschise îi determină pe oameni să vorbească şi acesta este scopul comunicării. Ştiți acum că manifestarea reacțiilor fizice şi verbale menține conversația în plină desfăşurare. O discuție presupune descrierea experiențelor trăite şi – cu cât această descriere este mai artistică şi mai „colorată" – cu atât interlocutorii şi le pot imagina mai bine şi le pot trăi alături de voi. O consecință a acestui fapt este consolidarea rapportului stabilit prin planificare.

Ați aflat din paginile acestei cărți că oamenii pe care îi

întâlniți sau pe care îi cunoașteți deja vă oferă un mister senzorial. Cu ce fel de persoane doresc să stabilească legături – cu cele care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice? Ați început acum să le sondați modul în care percep lumea înconjurătoare.

Chiar dacă încercările de aplicare a acestor învățături s-au soldat cu un eşec, nu vă faceți griji! Sunteți pe drumul cel bun. Dacă observați cu atenție limbajul, trupul şi expresiile oamenilor, dacă le ascultați cuvintele, le priviți mişcările ochilor, manifestați reacții şi susțineți conversația – nu aveți cum să pierdeți: veți câştiga, fără îndoială, simpatia oamenilor. Atâta timp cât aveți o atitudine pozitivă.

De unde să încep?

Trebuie să vă spun încă o dată că această carte nu vă oferă un nou stil de viață şi nici un alt mod de a fi. Ea nu este o baghetă magică pe care o puteți folosi pe stradă pentru ca oamenii să vă îndrăgească pe loc. Învățăturile pe care vi le dăruiesc prin intermediul paginilor acestei cărți sunt nişte instrumente şi strategii cu ajutorul cărora puteți stabili rapportul extrem de repede.

Am discutat despre cele patru elemente fundamentale care ne ajută să construim relații personale în mai puțin de 90 de secunde: atitudinea, procesul de sincronizare, conversația şi preferințele senzoriale. Cunoaşterea aprofundată a acestor elemente şi punerea lor în practică vor contribui la perfecționarea artei de a comunica, iar rezultatele vor fi evidente.

Cunoaşteți acum motivele pentru care stabiliți legături cu unii oameni în mod firesc în timp ce cu alții nu reuşiți acest lucru. De când ați început această carte, probabil că v-ați îmbunătățit deja relațiile de familie, dar şi pe cele de la serviciu. Abordați oamenii cu mai multă încredere şi sinceritate şi vă bucurați de fiecare experiență nouă pe care o trăiți. Ați înțeles că sunteți înzestrați deja cu talentul şi capacitățile necesare stabilirii legăturilor cu ceilalți oameni.

Cu cât veți folosi mai mult instrumentele pe care vi le-am

împărtăşit pe parcursul acestei cărți – de la imaginea pe care o proiectați prin intermediul unei atitudini pozitive până la sinceritatea şi carisma pe care le manifestați atunci când întâmpinați pe cineva, de la relaxarea şi empatia generate de procesul de sincronizare până la abilitatea de a recunoaşte simțul pe care se bazează cel mai mult o persoană – cu atât veți reuşi să stabiliți rapportul mai uşor şi să construiți relații personale în mai puțin de 90 de secunde.

Dacă ar fi să realizez o ierarhie a acestor patru elemente, atitudinea pozitivă s-ar situa pe primul loc datorită puterii ei de a genera sentimente pozitive în sufletul vostru, dar şi în cel al semenilor voştri. Atitudinea este contagioasă şi exercită o influență covârşitoare asupra limbajului trupului, tonului vocii şi cuvintelor pe care le folosiți. Veți observa o îmbunătățire imediată a capacităților şi talentului de a stabili rapportul din momentul în care veți reuşi să vă controlați atitudinea. Dacă nu o veți controla în mod corespunzător, atitudinea se va întoarce împotriva voastră – şi asta într-o fracțiune de secundă. Atitudinea poate să atragă sau să respingă oamenii.

Următorul factor important pe care l-am analizat în această carte este puterea uluitoare a procesului de sincronizare. Aşa cum ați văzut deja, sincronizarea face parte din „bagajul" nostru nativ şi o punem adesea în practică în mod inconştient cu oamenii pe care îi agreăm. Când întâlniți o persoană şi vreți să stabiliți rapportul fără întârziere, demarați imediat procesul de sincronizare! La început, vi se va părea ciudat, în mod deosebit dacă nu ați făcut exercițiul de sincronizare în grupuri de câte trei. În cazul în care l-ați rezolvat, s-ar putea să vă întrebați cum vă veți descurca fără el. Două sau trei zile sunt suficiente ca să vă experimentați în acest domeniu. L-ați exersat toată viața – într-un fel sau altul – cu oamenii apropiați.

În timp ce deveniți experți în arta conversației şi vă încurajați interlocutorii să vorbească, veți găsi timpul necesar ca să observați şi să analizați preferințele senzoriale. Acest proces trebuie să se desfăşoare însă de la sine, nu trebuie accelerat. Vă mai amintiți de cărțile Magic-Eye, care au apărut

pe la începutul anilor ‘90? Aceste cărți îți ofereau nişte fotografii ciudate, dar treptat, uitându-te la ele, vedeai în cele din urmă o fotografie 3-D. Procesul de identificare a preferințelor senzoriale este asemănător cu cel descris mai sus. Cauți şi analizezi, cazi pradă frustrărilor şi apoi, deodată, îți refocalizezi atenția asupra oamenilor pe care începi să-i diferențiezi în funcție de caracteristicile lor unice. Acest proces se datorează stabilirii unui rapport elegant şi profund – la nivelul subconştientului, unde se naşte adevărata unitate şi armonie. Identificarea preferințelor senzoriale ale semenilor noştri ne oferă instrumentul cu ajutorul căruia putem sonda şi ne putem consolida rapportul prin planificare stabilit cu cei din jur – sursa noastră cea mai valoroasă.

Să ne imaginăm că te afli la o conferință, unde ai făcut cunoştință cu Sylvie Clairoux, directorul departamentului unde ai vrea să lucrezi. Procesul de relaționare se desfăşoară lin şi se bazează pe respect şi bunăvoință; atitudinea pozitivă pe care ai adoptat-o îți asigură un rapport imediat. Deşi sunt şapte oameni prezenți la conferință, îți sincronizezi mişcările trupului cu cele ale Sylviei, fără să insişti însă asupra contactului vizual. Subconştientul ei preia mesajele tale. Stabileşte şi ea contactul vizual, îți zâmbeşte politicos, iar tu îi răspunzi în aceeaşi manieră politicoasă. Ai exersat zilnic acest exercițiu şi îți dai seama acum – din felul în care se îmbracă, din cuvintele pe care le foloseşte, din mişcarea ochilor şi tonalitățile vocii – că preferă elementele auditive. Când vorbeşti cu ea, îți sincronizezi tonul vocii şi foloseşti cuvinte auditive („Sună minunat!”… „Toți membrii echipei au dat glas opiniei lor”). Cum ar fi posibil ca această persoană necunoscută să nu te simpatizeze când arăți, vorbeşti şi te mişti ca ea? În pauză o abordezi.

— Aş vrea să aflu mai multe lucruri despre această propunere, începi tu conversația.

— Ne-am mai întâlnit? întrebă doamna Clairoux.

„Cred că te place” – îți şopteşte vocea conştiinței.

Ipoteza rapportului

În timp ce scriu această carte, plec de la premisa că te plac, cititorule. Mă bazez pe ipoteza că am nevoie de tine, aşa cum şi tu ai nevoie de mine. Şi mai mult, mă bazez pe ipoteza că am dreptate. Asta îmi dă încrederea să scriu mai departe. Avem nevoie unii de alții; aceasta este baza rapportului nostru. Şi în acest fel stabilim relații.

Putem să ne folosim puterea imaginației ca să emitem ipoteze pozitive. Cele cinci simțuri ale noastre ne furnizează atâtea informații încât nu le putem procesa în mod conştient. Creierul le sortează în trei „grupuri" diferite. „Grupul" principal de informații este *şters* din conştiința noastră. De exemplu, nu eşti conştient de piciorul tău stâng dacă nu-ți atrag eu atenția şi, cu siguranță, nu ai nici cea mai vagă idee cum cresc unghiile de la mâini. Informațiile din cel de-al doilea „grup" sunt *distorsionate;* imaginația se joacă de fapt cu ele, distorsionând realitatea (îți imaginezi cum va fi vacanța pe care ți-o doreşti atât de mult; devii paranoic în legătură cu bateria din detectorul de fum etc.). Al treilea „grup" de informații este stocat şi poartă numele de *noțiuni universale* sau ipoteze. Când vezi o tigaie, porneşti de la ipoteza că obiectul acela din metal cu mâner lung de pe soba vecinului, în care acesta face clătite, nu poate fi altceva decât o tigaie; nu trebuie să mai cauți o altă definiție. Creierul a emis astfel o ipoteză universală. Ipotezele au un rol pozitiv în procesul de învățare, dar pot să creeze şi fantezii periculoase, limitative şi nedrepte. Dacă imaginația distorsionează informațiile ca să vă îndepărteze de oameni, trebuie să înțelegeți că ea încearcă să emită ipoteze negative, bazându-se pe experiențele din trecut. În acest caz, imaginația este cea care conduce, iar scorul este următorul: 1–0 pentru imaginație.

Trebuie să mențineți controlul asupra imaginației. Ea trebuie folosită doar pentru a emite ipoteze pozitive. Iată câteva exemple!

După ce le citiți, închideți ochii şi încercați să vedeți cum arată, cum sună şi ce sentimente vă trezesc:

Imaginați-vă că stabiliți rapportul între voi şi semenii voştri!

Imaginați-vă că îi veți agrea în aceeaşi măsură în care şi ei

vă vor agrea pe voi!

Imaginați-vă că procesul de relaționare, de sincronizare etc. vor da roadele scontate!

Imaginați-vă că oamenii vă vor acorda încrederea lor, iar voi veți face acelaşi lucru pentru ei!

Imaginați-vă că învățăturile din această carte se vor dovedi eficiente în cazul vostru, pentru că au fost eficiente şi pentru alți oameni!

Imaginați-vă că veți schimba viața indivizilor pe care îi veți întâlni!

Imaginați-vă că veți influența pozitiv nu doar viața acestor indivizi, ci şi pe cea a comunității în care trăiți!

Imaginați-vă că o comunitate unită reprezintă un loc unde ne încurajăm, ne stimulăm şi ne promovăm reciproc!

Oamenii care stabilesc relații trăiesc mai mult; oamenii care stabilesc relații se bucură de avantajele colaborării; oamenii care stabilesc relații se simt puternici şi în siguranță. Oamenii care stabilesc relații înregistrează progrese. Împreună ne ridicăm sau ne prăbuşim, împreună ne înecăm sau înotăm, împreună râdem sau plângem. În final, trebuie să spunem că numai oamenii ne pot ajuta să trecem mai uşor peste marile greutăți ale vieții şi tot ei ne înfrumusețează universul.

O parabolă modernă

În ultimul timp, am ținut foarte multe seminarii în fața elevilor de liceu. Mulți dintre ei încearcă să se angajeze cu jumătate de normă sau pe timpul verii şi trebuie să învețe să stabilească legături cu oamenii. Nu-l voi uita niciodată pe unul dintre studenți care – la un moment dat – mi-a întrerupt discursul:

— Măi, omule, am fost la nenumărate interviuri, dar nimeni nu vrea să mă angajeze, mi-a spus el. Am încercat la o farmacie, la băcănie, la o firmă…

Ceilalți studenți au început să chicotească. Motivul era destul de clar. Tânărul purta nişte pantaloni de armată rupți şi un tricou pe care scria „Rancid” (acesta este numele unei formații de muzică thrash-punk). În urechea stângă avea trei

cercei, iar în nas – un inel. Şi ca să evidenţiez şi mai bine înfăţişarea sa unică, trebuie să specific faptul că avea o creastă în genul triburilor mohicane, de culoare verde, care se înălţa semeaţă pe creştetul capului chel.

— Şi ce vrei? l-am întrebat eu.

— O slujbă, ce altceva?

— Te-ai gândit să schimbi ceva din felul tău de a fi ca să-ţi atingi ţelul?

M-a privit insistent, ţinându-şi braţele încrucişate pe piept.

— Şi ce să schimb? m-a întrebat el.

— Ce-ai zice de înfăţişarea fizică? am spus eu, aplecându-mă spre el.

— Sub nici o formă, omule! mi-a răspuns el aproape ţipând. Dacă nu le place cum arăt, înseamnă că dau dovadă de discriminare.

— Văd care este punctul tău de vedere, am spus eu. (Prefera elementele vizuale.) Dar ştim amândoi care este mecanismul lumii. Ce vrei, aşadar? O slujbă sau coafura ta neobişnuită?

A urmat o tăcere lungă. În cele din urmă, şi-a desfăcut braţele şi şi-a aţintit privirea în tavan.

— Slujba, cred, a murmurat el.

Colegii lui au început să râdă înţelegători. Apoi, li s-a alăturat şi el. Am râs cu toţii din tot sufletul. Despre asta este vorba în povestea noastră.

Despre autor

Fost fotograf de renume internațional, în domeniul modei şi publicității, Nicholas Boothman a înțeles un lucru extrem de important: pentru ca eforturile pe care le depunea în slujba clienților săi, precum AT&T şi Revlon, să se dovedească eficiente, trebuia să stabilească rapportul cu ei. Hotărât să sondeze cât mai mult modalitățile prin care oamenii stabilesc legături unii cu alții, a renunțat la aparatele de fotografiat şi şi-a obținut diploma în domeniul Programării Neuro-Lingvistice (NLP). Astăzi, îşi împărtăşeşte descoperirile unui public vast de pe trei continente, ține discursuri, organizează seminarii şi le oferă spectatorilor săi instrumente concrete de comunicare. Când nu călătoreşte prin lume, el locuieşte în Canada împreună cu soția sa, Wendy, şi cei trei copii ai lor. Pagina sa de Internet este: *www.nicholasboothman.com*.